

104 年度自行研究成果報告

題目：老人安養機構服務滿意度研究
-以高雄榮家為例

年度：104

編號：6

單位：國軍退除役官兵輔導委員
高雄榮譽國民之家

研究人員：黃志銘、謝素菱、呂勻琦

國軍退除役官兵輔導委員高雄榮譽國民之家

104 年度自行研究成果報告摘要表

研 究 題 目	老人安養機構服務滿意度研究-以高雄榮家為例
研究單位及人員	國軍退除役官兵輔導委員高雄榮譽國民之家 黃志銘、謝素菱、呂勻琦
研 究 期 程	104 年 1 月至 104 年 11 月
內 容 摘 要	<p>一、研究緣起與目的</p> <p>2014 年止我國 65 歲以上老人人口占總人口的比率為 12%，老年照顧問題逐漸顯現。為獲得老年榮民接受國家安養護安置的特殊性、專業性資料，選定國軍退除役官兵輔導委員會所屬榮譽國民之家-高雄榮譽國民之家進行研究。探討老人感到滿意或不滿意的原因，希望提升機構服務品質及長者們的生活品質與滿意度。</p> <p>二、研究方法與過程</p> <p>本研究針對單一機構採用質性研究方法，了解住民實際感受，自 104 年 4 月 15 日至 7 月 31 日止，利用深度訪談的方式進行資料蒐集，了解受訪者實際重視的關鍵因素。</p> <p>三、研究發現與建議</p> <p>(一)住民進住老人安養護機構主要的原因是健康情形變差以及與家人同住易摩擦。</p> <p>(二)住民進住機構的原因是環境好，其次是離家近。</p> <p>(三)住民進住機構滿意情形，為「飲食因素」、「硬體因素」、「環境因素」、「收費合理性」、「居住品質」、「家區內活動」、「服務人員工作態度」、「貼心的感受」、「專業服務」、「行政服務」等 10 項。</p> <p>(四)住民進住機構不滿意情形，為「飲食因素」、「環境因素」、「居住品質」、「收費合理性」、「服務人員工作態度」及「管理制度」等 6 項。</p> <p>(五)機構未來發展及轉型建議，則有「品牌建立與行銷」、「發展機關特色」、「修改相關法令-開放遺眷及榮民父母入住」以及「推廣資源共享」等 4 項。</p>

目次

目次.....	I
表次.....	III
圖次.....	IV
第壹章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	5
第三節 研究問題.....	6
第四節 研究範圍與限制.....	6
第五節 名詞操作型定義.....	7
第貳章 文獻探討.....	9
第一節 人口老化與長期照顧.....	9
第二節 老人長期照顧機構.....	12
第三節 高雄榮譽國民之家沿革.....	16
第四節 老人入住決策之探討.....	18
第五節 老人安養護服務品質與滿意度之相關研究.....	27
第參章 研究方法.....	34
第一節 研究設計.....	34
第二節 研究對象與抽樣方法.....	34
第三節 資料分析.....	36
第四節 訪談內容大綱.....	36
第肆章 資料分析與探討.....	38
第一節 高雄榮譽國民之家簡介.....	38
第二節 進住原因分析.....	42
第三節 資料整理與分類.....	48
第四節 服務滿意事項分析.....	49
第五節 服務不滿意事項分析.....	56
第六節 機構未來發展及轉型建議分析.....	59
第伍章 結論與建議.....	62
第一節 結論.....	62
第二節 建議.....	64

第三節 後續研究建議.....	67
參考文獻.....	68
中文部分.....	68
英文部分.....	70
附錄一 訪談邀請同意書.....	72
附錄二 訪談逐字稿.....	73

表次

表 1-1 台灣老年人口占總人口比率與老化指數.....	2
表 1-2 主要國家人口高齡化所需時間比較表.....	3
表 2-1 老人福利機構型態比較表.....	15
表 2-2 老人入住機構決策過程之影響因素表.....	23
表 2-3 老人安養機構服務滿意度研究-訪談大綱.....	37
表 4-1 受訪個案的基本資料與進住原因.....	42
表 4-2 受訪個案感到滿意與不滿意情形之原因分類.....	48

圖次

圖 2- 1 Maslow 需求層次理論圖	30
-----------------------------	----

第壹章 緒論

本研究目的在探討老人安養機構服務滿意度之研究，期提升老人安養機構的服務品質之外，更希望透過研究結果建議機構未來發展及轉型之方向。本章依序分為五個部分：第一節為研究背景與動機；第二節為研究目的；第三節為研究問題；第四節為研究範圍與限制；第五節為名詞操作型定義。

第一節 研究背景與動機

隨著經濟的發展與醫藥科技的進步，使得國人平均壽命延長，高齡人口不斷增加。根據世界衛生組織對於高齡化國家的定義，超過六十五歲以上的高齡人口比率超過 7.0%即稱為高齡化國家。

隨著高齡化的發展，高齡人口逐年地增加，再加上社會型態的變遷，家庭結構由大家庭逐漸轉變為核心家庭，養兒防老的觀念漸漸沒落社會，如今將會有愈來愈多的高齡者必須依賴老人安養機構之照顧，住所問題將成為一個日益重要的課題。

人口老化是當今世界各先進國家共同面臨的社會變遷經驗，惟西方國家從上個世紀初、中葉以來就經歷了如何面對人口老化的課題；這些國家約有近百年來作準備，但我國老人人口則預估在 24 年間(82 年-106 年)，將從 7% 爬升至 14.0%，顯見我國老人人口快速增加之趨勢。隨著老人人口快速成長，慢性病與功能障礙的盛行率將急遽上升，相對的失能人口也將大幅增加，其所導致的長期照護需求也隨之遽增。依衛生署國民長期照護需要調查初步統計結果報告，我國 100 年全國失能人口佔全國人口比率約 2.98%(約 66 萬人)，其中 65 歲以上失能人口佔老年人口比率約 16%(約 41 萬人)。

我國 65 歲以上老人人口占總人口的比率，於 1993 年 9 月底，台灣地區 65 歲以上的老年人口為 1,485,200 人，占總人口之 7.09%，已達聯合國世界衛生組織所訂的高齡化社會指標；依內政部統計處（2015）所公佈之資料顯示如表 1-1，在過去十年台灣之老年人口占總人口比率與老化指數皆有顯著成長；且統計至 2014 年底止，老年人口已增加到 2,808,690 人，占總人口之 12%。由此可見，醫療衛生、科技的快速進步，促使國民平均餘命延長，也增進人口老化的速度，老年人口之照顧問題亦逐漸顯現。

表 1-1 台灣老年人口占總人口比率與老化指數

年底別（西元）	老年人口占總人口比率(%)	老化指數(%)
2005 年	9.7%	52.0%
2006 年	10%	55.2%
2007 年	10.2%	58.1%
2008 年	10.4%	61.5%
2009 年	10.6%	65.1%
2010 年	10.7%	68.2%
2011 年	10.9%	72.2%
2012 年	11.2%	76.2%
2013 年	11.5%	80.5%
2014 年	12%	85.7%

資料來源：內政部戶政司，2015

註：老化指數 = (65 歲以上人口 / 0~14 歲人口 × 100%)

台灣自民國 82 年起邁入高齡化社會以來，65 歲以上老人所占比率持續攀升，雖仍較歐美及日本等已開發國家為低，但較其他亞洲國家為高（內政部統

計處，2010)。陳淑粉(1998)指出，在邁入高齡化社會的同時，伴隨而來的老人居住與生活照顧及老人福利問題都顯得嚴重而迫切，對現代社會和家庭造成莫大的挑戰與衝擊。然而，人口老化是二十一世紀大部分國家面臨的社會變遷，從表 1-2 中可看出我國人口快速老化的情形。根據行政院經濟建設委員會公布的「台灣人口民國 97 年至 145 年人口推計報告」中顯示，民國 106 年老人人口比率將達到 14%而成為「高齡社會」，民國 114 年將增至 20%，即每 5 個人當中就有 1 位是老年人。而台灣從進入「高齡化國家」至邁入「高齡社會」只有 24 年的時間，歐美先進國家則約為 50 至 100 年左右。由上可知，我國針對老年人口快速老化的因應準備時間較國外的先進國家來的短促許多。

表 1-2 主要國家人口高齡化所需時間比較表

國別	到達65 歲以上人口比率之年次				65歲以上人口比率 倍化期間(預估年數)	
	(達65 歲以上人口比率)				(65歲以上人口比率倍化情形)	
	7%	10%	14%	20%	7%→14%	10%→20%
台灣	1993	2005	2017	2025	24	20
日本	1970	1985	1994	2005	24	20
南韓	2000	2007	2017	2026	17	19
新加坡	2000	2010	2016	2023	16	13
中國	2001	2016	2026	2036	25	20
美國	1942	1972	2015	2034	73	62
德國	1932	1952	1972	2009	40	57
英國	1929	1946	1975	2026	46	80
瑞典	1887	1948	1972	2015	85	67
義大利	1864	1943	1979	2020	115	77

資料來源：行政院經濟建設委員會，中華民國臺灣 97 年至 145 年人口推計報告

註：臺灣從進入高齡化國家至邁入高齡社會約 24 年左右；歐美先進國家約為 50~100 年，其因應人口老化預作準備的時間較長

隨著高齡化社會的形成與社會整體的變遷，老年人口的安置成為社會的重要議題，但由於社會快速商業化、都市化，使得在以往農業社會中由家庭照顧的老人，現在需要自聘全時看護或住進福利機構，造成個人和家庭在經濟上的沉重負擔（陳茂松，2003）。在老化的過程中，我們不單單只是應該追求老人們在食衣住行上的滿足，也應透過不斷的社會參予來獲得自我存在的滿足感，此為心理層次上的滿足。安養機構的業務除了滿足老年人物質生活的必須外，更大的任務是要讓老年人可以在此發揮自我的價值，並且得到心理上的滿足。這方面的處理就有賴專業社工人員協助，針對老人的個別化需求，運用專業服務的技巧協助老人解決人際、心理與生活方面的問題。

在內政部 98 年度老人狀況調查結果顯示，65 歲以上老年人口共 219 萬人，占總人口 9.62%，而即將步入老年(50~64 歲)共 340 萬人，占總人口 14.93%，二者合計共佔總人口 24.55%。在此調查中亦顯示，65 歲以上老人未來願意進住安養機構者占 19.4%；未來健康不佳時願意進住養護機構或護理之家者占 42.4%。而 50~64 歲國民未來老年願意進住安養機構者占 33.8%；未來健康不佳時願意進住養護機構或護理之家者占 60.4%。其中又以高教育程度、無子女者進住意願明顯較高，這也顯示出社會對於安養機構服務仍抱有許多負面的態度，認為「養老機構本身的服務水準、內涵及方式，也使一般人裹足不前」（蕭新煌、陳寬政、張苙雲，1983:32），此種觀念仍然停留在一般老人印象中。事實上現在多數的老人機構裡面的老人，他們不但活得健康，而且快樂。許多舊有的刻板印象其實是由於媒體的渲染以及老人機構和社會群體互動的不足有關。

然而，老人為何選擇住進安養護機構？如何選擇安養護機構？對於安養護機構是否感到滿意？其滿意與不滿意的原因為何？值得深入探討，作為機構經營者改善服務之參考以及輔導會榮譽國民之家因應長照制度的推展下，提供未來發展及轉型之建議。

第二節 研究目的

隨著台灣社會已步入高齡化的趨勢，老人長期照顧機構之需求日益增加，入住機構之老年人所期望獲得的服務不僅只是乾淨舒適的環境，充實且良好的生活品質更能滿足老年人心靈上的快樂，也是老年人下半輩子在機構生活所追求的重要目標。在此情形下，如何兼顧老年人之生理上的照顧品質及心理上的生活滿足，已成為機構式照顧之工作重點。

回顧國內有關老人安養及養護方面之研究，大多是採用量化問卷方式進行研究，其研究內容包括老人機構的經營模式、生活滿意度、老人對機構的滿意度、老人對安養護機構服務品質的期望與感受程度的認知差異…等等。本研究目的在探討機構住民對於老人安養護機構的滿意與不滿意情形，但希望透過不同於過去的方式，以質性研究方式深入探討，以了解其背後之原因。

由於各家機構之間可能存在不同的差異性，包括規模大小、地理位置、週邊環境、硬體設備、收費標準、服務人員比例…等等，為獲得老年榮民接受國家安養護安置的特殊性、專業性資料，選定國軍退除役官兵輔導委員會所屬榮譽國民之家，住民有安養與養護對象之老人安養中心-高雄榮譽國民之家(以下簡稱高雄榮家)進行研究。本研究以高雄榮家目前居住中的住民為研究對象，透過深度訪談方式找出造成老人感到滿意或不滿意的原因，以提供高雄榮家以及其他老人安養護機構經營上之參考，除了希望提升各老人安養護機構的服務品質之外，更希望能間接提升所有需要安養護長者們的生活品質與滿意度，具體而言，本研究目的有下列幾點：

- 一、探討住民進住老人安養機構的原因。
- 二、探討住民選擇進住本家安養機構的原因。
- 三、探討住民進住老人安養機構後的滿意或不滿意事件，以瞭解其原因。
- 四、根據研究結果提供給老人安養機構經營者具體建議，以改善顧客(住民及其

家屬)的滿意度。

五、根據研究結果及榮譽國民之家特性，提供未來發展及轉型之建議。

第三節 研究問題

依上述研究目的，本研究探討問題如下：

- 一、探討住民進住老人安養護機構的原因為何？
- 二、探討住民選擇進住本家安養護機構的原因為何？
- 三、探討住民進住老人安養護機構後的滿意或不滿意事件，以瞭解其原因為何？
- 四、根據研究結果提供給老人安養機構經營者具體建議，以改善顧客(住民及其家屬)的滿意度。
- 五、根據研究結果及榮譽國民之家特性，提供未來發展及轉型之建議。

第四節 研究範圍與限制

一、研究範圍

- (一)研究範圍：國軍退除役官兵輔導委員會高雄榮譽國民之家。
- (二)研究對象：國軍退除役官兵輔導委員會高雄榮譽國民之家住民。

二、研究限制

(一)研究對象的選擇：

本研究對象國軍退除役官兵輔導委員會高雄榮譽國民之家住民與其家屬，因住民歷史背景、文化差異及成長環境、收費標準、服務人員比例……等等不同，故本研究之研究結果不合適推論至其他私立安養護機構。

(二)樣本的代表性：

本研究採取以深度訪談之方式來收集相關研究資訊，為了取得最豐富的資

料以及有效之樣本，因此立意選擇健康情形較好並且具有語言溝通能力，以及受訪意願較高的住民做為受訪對象，因此無法顯示出其他住民之全部意見。

(三)訪談對象的回應能力：

由於本研究所訪談的住民年齡平均在 80 歲以上，記憶力與語言之溝通能力可能較為退化，若受訪者在接受訪談時不斷顯示出答非所問、或是文不對題之狀況時，則無法將該段訪談內容列入研究記錄。

第五節 名詞操作型定義

一、高雄榮家

國軍退除役官兵輔導委員會所屬榮譽國民之家，49 年 1 月 18 日創立於台北瑞芳，前身為「台北榮民就業訓練中心」，64 年 9 月 1 日遷至台南烏山頭，更名為「台南就業訓練中心」；83 年 9 月 1 日改制為「台南榮民自費安養中心」，89 年 12 月 21 日再遷建現址並更名為「楠梓榮民自費安養中心」，102 年 11 月 1 日配合輔導會組織改革，更名為「高雄榮譽國民之家」；家區占地 6.5804 公頃，收容自費安養榮民，本研究簡稱高雄榮家。

二、榮譽國民

榮譽國民，一般多簡稱為榮民，是對中華民國「退除役官兵」的尊稱，依據「國軍退除役官兵輔導條例規定」，所稱退除役官兵如下：

- (一)志願服一定年限之現役軍官、士官、士兵，依法退伍除役者。
- (二)服軍官、士官、士兵役，因作戰或因公致病、傷或身心障礙，於退伍除役後，生計艱難需長期醫療或就養者。
- (三)服軍官、士官、士兵役，曾參加民國四十七年八二三臺海保衛戰役及其他經國防部核定之關係國家安全之重要戰役者。

(四)金門馬祖民防自衛隊，曾參加民國四十七年八二三臺海保衛戰役者，自民國九十年元月一日起視同退除役官兵。

三、老人安養機構

老人安養護機構屬於老人福利機構的範圍，依據「老人福利機構設立標準」中定義，所謂老人安養機構係指以需他人照顧或無扶養義務親屬或扶養義務親屬無扶養能力，且日常生活能自理之老人為照顧對象，而設立之老人福利機構。

第貳章 文獻探討

本章旨在了解老人安養機構服務滿意度之研究，分為五部分來探討：第一節為人口老化與長期照護需求；第二節為老人長期照顧機構之定義；第三節為榮譽國民之家沿革；第四節為老人入住決策過程之探討；第五節為老人安養護服務品質與滿意度之相關研究。

第一節 人口老化與長期照顧

一、人口老化：

我國 65 歲以上老人人口占總人口的比率，於 82 年達 7.10%，跨越人口高齡化國家 (aging nation) 的門檻，99 年已提高到 10.7%，人口老化現象將因二次世界大戰後出生的嬰兒潮世代進入老年而更明顯，屆時老人人口將從 103 年的 281 萬人 (12.0%) 增加到 110 年的 400 萬人 (17.14%)，114 年我國人口將有五分之一是老人，老人人口比率直逼英國、法國及美國等已發展國家。

人口老化是當今世界各先進國家共同面臨的社會變遷經驗，惟西方國家從上個世紀初、中葉以來就經歷了如何面對人口老化的課題；這些國家約有近百年来作準備，但我國老人人口則預估在 24 年間(82 年-106 年)，將從 7% 爬升至 14.0%，顯見我國老人人口快速增加之趨勢。隨著老人人口快速成長，慢性病與功能障礙的盛行率將急遽上升，相對的失能人口也將大幅增加，其所導致的長期照護需求也隨之遽增。依衛生署(現已改制為衛生福利部)國民長期照護需要調查初步統計結果報告，我國 100 年全國失能人口佔全國人口比率約 2.98%(約 66 萬人)，其中 65 歲以上失能人口佔老年人口比率約 16%(約 41 萬人)。

在高齡化社會來臨之際，有相當多政策議題值得關注，包括長期照顧、經

濟安全保障、住宅與交通運輸環境、休閒參與、終身教育等，以維持高齡者活力、尊嚴與自主為終極目標。

二、長期照顧：

(一)定義：

在過去的相關文獻中，對於長期照顧的界定較常被採用的是 Kane & Kane(1987)的定義：長期照顧乃指對身心功能障礙者，在一段長時間內，提供一套醫療、護理、個人、與社會支持的照顧；其目的在促進或維持身體功能，增進獨立自主的正常生活能力；而 Weissert (1991) 則更廣義地定義長期照顧之服務對象，包含所有年齡組之人口，罹患慢性病及身心障礙者均為其服務對象，且此服務可在機構、非機構及家庭中提供（引自吳淑瓊，1998；行政院，2007）。

林進財等研究（2005）強調：長期照顧泛指對於因疾病、意外而導致日常功能部分或全部缺乏、喪失者連續供給三個月以上之醫療與個人照顧服務；其特質為以生活照顧為主、醫療照護為輔。由此可知，長期照顧為一持續性、跨專業領域的照顧概念，其服務對象主要是以身心功能障礙之失能人口為主（行政院，2007）。

對於長期照顧潛在需求人口的推估，主要是以人口推計乘上功能障礙盛行率（失能/失智率）而得出（吳淑瓊等，2004；鄭文輝等，2003, 2005）。功能障礙盛行率通常是以生理、心理與社會三個面向來評估失能狀況；評估的工具主要可分為「認知評估」及「功能性評估」二種。「功能性評估」主要以 ADL 慢性功能障礙表示基本自我照護能力受限，需要個人照護服務，評估工具主要有：巴氏量表、柯氏量表（Katz）、FIM 與 RDRS-z 等；而 IADL 功能障礙表示需要社會服務方面的生活照顧，其評估工具主要有：Lawton-IADL、OARS-IADL、與 DAFA 等。這兩類指標是目前最常用於長期照顧服務對象的認定。另外，失智人口的快速增加，認知評估量表的發展也愈來愈受重視，目前以簡短操作心智

狀態問卷(SPMSQ)與簡易心智狀態量表(MMSE)最常使用(于淑等, 2003; Pearson, 2000; 鄭文輝等, 2005)。

(二)我國長期照顧服務對象及內容:

我國行政院(2007)長期照顧十年計畫中,明確規範了我國長期照顧服務的對象,包括:

1. 65 歲以上有 ADL 之老人。
2. 55 至 64 歲 A D L、僅 I A DL、僅認知功能障礙的山地原住民。
3. 50 至 64 歲 A D L、僅 I A DL、僅認知功能障礙的身心障礙者。
4. 65 歲以上僅 IADL 失能且獨居之老人。

至於在失能程度的界定方面,共分為三級:

1. 輕度失能:一至二項 ADLs 失能者;僅 IADLs 失能之獨居老人。
2. 中度失能:三至四項 ADLs 失能者。
3. 重度失能:五項(含)以上 ADLs 失能者(行政院, 2007)。

在長期照護服務內容方面,我國現行長期照護相關服務項目大致包括:居家服務、居家照護、居家復健、短期或臨時照顧、日間照顧(護)、機構式服務補助(含長期照護機構、護理之家、養護機構、安養機構)、營養餐飲服務、緊急救援服務、中低收入老人住宅設施設備補助改善、中低收入老人重病住院看護費補助、中低收入老人特別照顧津貼等項;依據服務地點的不同可分為居家式、社區式及機構式,另針對家庭照顧者提供喘息服務。

(三)我國長期照顧發展建置階段:

為發展完善的長期照護制度,規劃分三階段逐步加以建置:

1. 第一階段-長期照顧十年計畫:為長期照護服務模式建立與量能的擴展時期,自 97 年開始推動,為建構我國長照制度及長期照護網絡前驅性計畫。
2. 第二階段-長照服務網計畫:為建立我國長照服務體系,長照服務法於

民國 100 年報立法院，於 104 年五月三讀通過，預計 2017 年 5 月上路；長照服務網計畫為充足我國長照服務量能，使服務普及化，並做為長照保險實施的基礎，長照服務網均需加速推動。

3. 第三階段-長期照護保險法：當第二階段之長照服務法通過並順利運行以後，緊接著將啟動長期照護保險法的立法工作，之後即可正式實施長期照護保險，屆時整個國家的社會安全保護網絡即得趨於完備。

第二節 老人長期照顧機構

就臺灣目前現況來說，生育率不斷地下降，使得照顧人口逐漸減少。隨著工業化都市化的來臨與工作型態轉換，家庭功能亦隨之變遷，例如居住型態從早期的大家庭轉變小家庭型態。隨著經濟發展及物質生活大幅改善，以及教育程度之提升，也使得有充足經濟能力的老人逐漸增多。因都市化的來臨，老人的子女常常因工作因素而無法成天在家照顧老年父母，而產生老人漸有乏人照顧或扶養之窘境，同時也增加老人入住機構的可能性，突顯機構照顧存在的重要性。隨著社會需要及國民所得逐漸提高之後，具有經濟能力且獨立自主的老人愈來愈多的情形下，亦使得符合自費安養條件的老人也逐漸增多，自費安養機構也從早期的救濟收容機構轉型成為自費安養及療養等多層面功能之機構類型。當老人失能情形達到某個標準或程度時，即便提供其所需之外展服務，也無法有效協助其在社區或家中獨自生活，因此機構式照顧(institutional care)不失為一種提供老人照顧服務的居住選擇。

然而，老人會入住至安養護機構，大多是健康狀況改變而無法自我照顧或乏人照料，而作出的抉擇與決定(Deborah, 1997; Young, 1990)。因此對老人而言，遷移至長期照顧機構是一件重大且背負沉重壓力的事件，也可能是一項極為挫折之經驗。卓春英(2001)認為老人機構式照顧模式可減低家屬的照顧壓

力，使老人得到高密度技術的服務內容。由於社會環境變遷，家庭結構型態及傳統家庭倫理觀念的改變，許多自我照顧能力不足的老人，因家中缺乏照顧人手，根本無法提供全日或夜間的生活照顧需求時，機構式長期照顧往往會是唯一也是最終的選擇（許芳綺，2003）。

由此可見，老人照顧問題因家庭結構與社會變遷影響之下，不論在人力、時間與照顧花費上，皆比過去來得更加沉重。況且在競爭的社會環境中，雙薪家庭儼然成為社會主流新趨勢，家庭成員若要自行照顧長輩，更突顯心有餘而力不足之感慨。

依「老人福利法」第19條規定，機構式服務包含：住宿服務、醫護服務、復健服務、生活照顧服務、膳食服務、緊急送醫服務、社交活動服務、家屬教育服務、日間照顧等相關之機構式服務。老人長期照顧機構究竟屬於社政體系之老人福利機構，抑或衛政體系的護理之家，並不明確。由於長期照顧有別於急性醫療照護，牽涉層面較廣且複雜，定義至今不一，但可確定的是長期照顧是結合諸多專業的一種服務工作，需要不同科際之間的有效整合，始能提供完善的老人長期照顧服務。陳世堅（2000）提出所謂長期照顧係指針對無論是自發性、外造性所產生衰老的老年人以及身體功能自然衰退或外力造成傷害、疾病等民眾，需要長期照顧與看護，所提供包含生理、心理、社會、精神各層面，從諮詢服務、預防保健、診斷治療到功能復健等預防性、支持性與維護性的總體照顧服務，透過居家服務、社區照顧以及機構照顧等整體社會支持服務網絡的參與協助，獲得即時性、便利性而且是適時、適地、適切的連續性照顧服務，使接受長期照顧服務者能在最有效時間內恢復合宜的生理、心理及社會功能。

陳亦暉（1994）指出老人安養機構是工業社會產物，因為在目前的社會中多數是雙薪家庭，而且多數夫妻都在工作，因此家中如有老人就無法全天候照料，所以老人安養機構不但適合目前社會需要，將來會更有發展的空間，因為台灣已步入老年社會，老人問題有可能會越來越多。然而，機構式照顧也有本

身的限制。施教裕（1994）及劉弘煌（2002）其研究中發現，影響老人入住機構之意願可歸納出下列原因：一、目前是否與子女同住。二、能否維持居家生活方式。三、對安養機構刻板。四、對機構安養的評價。五、傳統價值觀影響。六、安養機構設備。兩位學者都同樣指出老人對機構的接納度並不高。卓春英（2001）則認為該原因是因為入住機構代表著老人本身會失去自我控制的權利，以及必須去適應一個新的環境，而影響入住機構之意願。由此可見，機構式照顧對國內老人的吸引力並不高。不過隨著近年來政府對安養護機構的輔導、照顧機構觀念的改變及家庭照顧能力逐漸降低，民眾也開始有逐漸接受機構照顧的趨勢。

因應我國人口快速老化導致之長期照顧服務需求，行政院於 96 年 4 月 3 日核定「我國長期照顧十年計畫」，以日常生活需他人協助之下列四類失能者為主要服務對象：65 歲以上老人、55 歲以上山地原住民、50 歲以上身心障礙者，以及僅工具性日常生活活動功能（IADL）失能且獨居之老人（內政部社會司，2009）。計畫之服務內容係整合現行居家服務、日間照顧、老人營養餐飲服務、輔具購買租借及居家無障礙環境改善服務，以及長期照顧機構服務等項目，連結衛政系統之居家護理、社區及居家復健、喘息服務，並創新提供家庭托顧、交通接送服務等新型服務項目。

隨著國內老年人口之快速增加，老人長期照顧議題成為目前熱門的討論話題之一，也由於台灣近來社會型態及家庭結構的改變，家中擔任照顧者人口的減少，使得照顧失能老人成為家庭照顧者無法負荷的壓力，轉而尋求其他照顧方式，因此，在機構式照顧的需求想必是越來越大。一般認為機構式的照顧服務對服務對象會產生最大的約束，但卻可以滿足服務對象的密集照顧需求（吳淑瓊，2005）。依據「老人福利機構設立標準」機構式照顧大致分為：長期照顧機構、安養機構及其他老人福利機構（機構型態比較表如表 2-1）。根據老人福利法之規定，養護機構以生活自理能力缺損、需他人照顧之老人或需鼻胃管、

導尿管護理服務需求之老人為照顧對象，主要提供簡易、無技術性之護理服務（全國法規資料庫，2015）。

表 2-1 老人福利機構型態比較表

類 別	服 務 對 象	應 配 置 人 員	照 顧 服 務 員 設 置 規 定	
長 期 照 顧 機 構	長期 照護型	以罹患長期慢性病，且需要醫護服務之老人為照顧對象	院長（主任） 護理人員、社會工作人員、照顧服務員、其他與服務相關之專業人員	日間每照顧五人應置一人；未滿五人者，以五人計；夜間每照顧十五人應置一人；未滿十五人者，以十五人計
	養護型	以生活自理能力缺損需他人照顧之老人或需鼻胃管、導尿管護理服務需求之老人為照顧對象	院長（主任）、護理人員、社會工作人員、照顧服務員	日間每照顧八人應置一人；未滿八人者，以八人計；夜間每照顧二十五人應置一人；未滿二十五人者，以二十五人計
	失智 照顧型	以神經科、精神科等專科醫師診斷為失智症中度以上、具行動能力，且需受照顧之老人為照顧對象	院長（主任）、護理人員、社會工作人員、照顧服務員	日間每照顧三人應置一人；未滿三人者，以三人計；夜間每照顧十五人應置一人；未滿十五人者，以十五人計
	安養機構	以需他人照顧或無扶養義務親屬或扶養義務親屬無扶養能力，且日常生活能自理之老人為照顧	院長（主任）、護理人員、社會工作人員、照顧服務員	日間每照顧十五人應置一人；未滿十五人者，以十五人計；夜間每照顧三十五人應置一人；未滿
其他老人 福利機構	提供老人文康及服務	主任、社會工作人員、行政人員或服務人員。		

資料來源：研究者整理；法規依據：老人福利法

第三節 高雄榮譽國民之家沿革

一、榮譽國民之家：

政府為使國軍新陳代謝，永保精壯戰力，於民國 41 年建立退伍除役制度，先總統 蔣公為使參與東征、北伐、抗戰、戡亂諸役，半生戎馬，功在國家的國軍退除役官兵，能夠於離營後，在政府的妥善照顧下，投入社會，繼續為國家貢獻，於民國 43 年 11 月 1 日成立「行政院國軍退除役官兵就業輔導委員會」，統籌規劃辦理退除役官兵就業輔導及安置事宜，嗣後由於服務層面擴大，不再局限於就業輔導，於是自民國 55 年更名為「行政院國軍退除役官兵輔導委員會」（簡稱輔導會），以使名實相符，統籌辦理輔導榮民就學、就業、就醫、就養及一般服務照顧等工作。又政府為了感念這些曾經為國家犧牲奉獻的捍衛戰士，特授于這些退除役官兵「榮譽國民」的榮銜，簡稱「榮民」。

為因應全球化以及提升國家競爭力，政府開啟關鍵的組織改造工程，行政院國軍退除役官兵輔導委員會秉持組織整併、員額精簡及業務擴增之原則，精實調整組織架構，提升業務功能，承接國防部退除給付業務，擴大服務對象及範疇。並於 102 年 11 月 1 日更名為「國軍退除役官兵輔導委員會」，展現「任重道遠」的精神傳承使命。

依據「國軍退除役官兵輔導條例」第 16、17 條規定，退輔會應設置專責機構，定名為「榮譽國民之家」（以下簡稱榮家），並採公費及自費，安置因作戰或執行公務致傷、病、身心障礙官兵及年老生活無著者就養；另榮家得視設備容量，將榮民眷屬以自費方式，併同就養安置。此外，必須特別強調的是，榮家之功能，除平時安置身心障礙或年老榮民就養外，戰時兼負收容傷殘官兵療養照護任務，在臺灣老人福利服務的歷史上扮演著重要的角色，不但歷史悠久，而且是各類老人福利機構中平均每家照顧人數最多的照顧組織。其組織文化從早期安頓來台老弱殘病戰士的慈善機構，協助政府穩定社會的統一化、軍事化

單位，一路發展到近年來追求品質，強調科學化管理、專業服務與消費者滿意度的服務型組織，由早期的社會孤立，到近年來致力於社會參與和社會融入，致力於提升榮家的服務品質，讓榮家住民在每天的日常生活中，都能體會貼心關懷的專業照顧。

自 42 年起，陸續設立板橋、臺北、桃園、新竹、彰化、雲林、白河、佳里、臺南、岡山、屏東、花蓮、太平、馬蘭等 14 所榮譽國民之家，以公費安置照顧就養榮民。後因考量部分支領退休的榮民，年老時仍孑然一身，生活乏人照顧，又無力進住地方公、私立安養機構，處境堪憫，故自 79 年起採自費方式，試辦榮民自費安養，83 年 7 月 1 日正式成立八德、彰化、楠梓、花蓮等 4 所榮民自費安養中心；後因需求殷切，老榮民又不願離開居住地太遠，而陸續於佳里、白河榮家辦理榮民自費安養；有家之榮民因子女成年外出工作，依需要又於八德、花蓮安養中心及白河、臺南、佳里、太平榮家辦理夫婦自費安養。然而自費安養榮民之體能狀況日漸衰退，養護需求相對提高，故又陸續在榮家開辦公、自費養護業務，自此為榮民就養安置工作奠定了良好的基礎，102 年配合行政院輔組織改造後，迄今於台北、桃園、新竹、彰化、雲林、台南、白河、佳里、岡山、屏東、花蓮、馬蘭、八德、中彰、高雄等十六所榮譽國民之家。

二、高雄榮譽國民之家：

高雄榮譽國民之家其前身為民國 49 年 4 月 1 日於臺北縣成立「瑞芳訓練中心」，因該地環境不宜，於同年 6 月 1 日遷於鄰近之「良城農場」，改稱「臺灣臺北榮民就業訓練中心」，52 年 7 月 1 日更名為「行政院國軍退除役官兵就業輔導委員會臺北訓練中心」，53 年 8 月 1 日再更名為「行政院國軍退除役官兵就業輔導委員會臺北就業訓練中心」。

初期任務以專責收容軍中不適任現職與無職軍官、大陸來臺軍、文職資遣人員，及流落社會失業遭取締之停、除役官兵，施以再教育訓練，使潛移默化向上進取，培養其謀生基本技能，間接維護社會治安；爾後以安置軍中不適任

現職及失業遭取締之退除役官兵為主，並依其興趣、專長、體能諸狀況，輔導就業、就醫、就養或就學。

63年9月28日因遭受范迪颱風侵襲，大部分房屋損毀，復舊困難，奉行政院核定，於64年9月1日遷移臺南縣官田鄉烏山頭陸軍營區（嘉南村79號），更名為「行政院國軍退除役官兵輔導委員會臺南就業訓練中心」，以安置55歲至61歲失業、年老體衰、生活無著之退除役官兵，施以適當精神與技藝訓練，協助就業或輔導外出參加社會生產，不能就業者仍留中心參加習藝生產工作，以增進其收益，改善其生活，老弱病患則盡力照顧或轉介榮家就養。

80年4月16日起，增辦自費安養業務，以單身無眷滯留榮民醫院之病癒榮民為安置對象，83年7月1日更名為「臺南榮民自費安養中心」，調整組織編制，任務為安置照顧年滿61歲，能自理生活及自繳安養費用之榮民。86年因嘉南農田水利會要求歸還土地，奉行政院核定遷建於高雄市楠梓區，87年更名為「楠梓榮民自費安養中心」，89年12月21日搬遷至現址，102年11月1日因應行政院組織改造，更名為「國軍退除役官兵輔導委員會高雄榮譽國民之家」。

第四節 老人入住決策之探討

一、決策過程模式：

人類經由學習、分析、思考或經驗而作出決策。決策是指人作決定之行為，即從多種可能的行動中選擇一種行動的選擇行為。邱毅（2000）則認為決策是為達成所選擇所從事的一切想法與行動之過程。陳海鳴（1990）指出決策過程是心理學所稱之的問題解決活動（problem-solving activities）。劉雅文等（2006）將決策過程定義為組織或個人在面臨問題之際，決策者針對問題，依據組織目標，研擬各種解決方案，並就各種可行之方案當中作一選擇，以有效解決問題的過程。張紹勳（2004）則認為決策是一種思考的過程，也是判斷的

過程。他將決策定義為：組織或個人在面臨問題之際，決策者針對問題，依據組織目標，研擬各種解決方案，並就各種可行方案中作一選擇，以有效解決問題的過程。歸納上述的觀點，決策是有既定目標且經過思考的行動過程或問題解決活動。

翁振益等（2007）依據社會科學百科全書（The Social Science Encyclopedia）對「決策」所作的定義有三：1、決策是一種理性的、認知的過程，透過這種過程，可以在諸多方案中作出一個抉擇。其假定是個人有能力以一種理性的態度將諸方案等排列，然後依此作出抉擇。2、決策乃是指在做成抉擇時的行為，即使這些行為是無意識的、受感情驅使的，甚或是習慣性的，在此決策就不是被視為認知的過程。3、決策是指做成抉擇的實際過程。它有幾個階段：對問題的認知、對資訊的搜索、對資訊的分析處理和對不同方案的考慮，以及最後抉擇的形成。因此，任何決策方法主要是在幫助決策者，化解決策困難點，釐清其價值觀，洞視問題關鍵，以最精簡的方法做出符合需要的決策。

許芳銘（1998）更進一步將決策歸納為五大特性：1. 解決問題的思考過程。2. 由前提假設導出結論的有意識推論。3. 具有搜尋、發展、評估等動作。4. 決策過程可以劃分為多個階段。5. 方案的執行並不在決策的過程中。由此可見，不同的思考將導致決策的過程不同，而且問題情境在決策者腦海中所呈現的格局，將影響未來解決問題的方案與結果。張紹勳（2004）則認為進入決策，需要具備四項先決條件：1. 理想狀況與目前狀況的差異。2. 此差距值得注意。3. 有解除差距之動機。4. 有能力解除。他認為決策的產生是意圖想解決目標的差距，在此四項條件下，才有決策動機的產生。他又將運作過程分為九大步驟：1. 確立問題。2. 找出問題原因。3. 確定欲達成的目的。4. 確認決策的依據（判斷的標準）。5. 發展可行的方案。6. 評估可行的方案。7. 列出重要考慮因素。8. 選擇一個方案付之執行。9. 衡量決策效果。簡言之，決策是決策者以個人的理念，有意識地收集相關資訊，並經其主觀性的判讀，選擇最合乎利益的一種行

動，而且每個階段的資訊與想法都將影響最後的決策結果。

決策通常起源於個人、群體或組織觀察到某些現象，而認知且思考是否要採取行動，以及採取何種行動或選擇，也就啟動決策程序（翁振益等，2007）。本研究欲參酌西蒙（Simon）的決策過程模式來作為參考架構，以探討台北縣市地區老人自費入住安養機構之決定因素。從老人本身或與其家屬對入住安養機構的情報蒐集，確認入住機構的需求，發掘必須作出入住決定的情況，並建立入住安養機構的決定目標。其次，再進行評估各種可行性的入住方案，包含機構的選擇、入住條件評估等。最後，依照所有可行性的決策方案中，選擇最適合的方案，以決定最後欲入住之安養機構從決策過程的意義與模式來看長期照護福利服務的決定過程，可以發現入住機構決定的思考，涉及老人與其家人的價值觀、過去的生活背景、個人及家庭擁有的資源、家庭的權力等等，這些因素都成為了選擇安養照顧服務決定過程的思考架構。從本研究的 2. 確定決策目標 3. 提出各種可行性方案 4. 經由定量分析進行可行性方案初選 5. 經由定性分析確定行動方案及行動綱領(回饋信息之提供)¹⁵ 過程中，可瞭解老人本身對於入住安養機構的決定因素與入住自決程度有多少，並進一步探討老人住入安養機構後的生活滿意度情形。

二、老人入住決策過程：

決策為一項複雜的思考過程，當家庭在進行照顧服務的決策過程時，不同家庭成員立場觀點、家庭需求、經濟能力、教育程度、宗教信仰及親子關係等多重因素，都可能影響到老人及其家人對機構式照顧之選擇。所以當我們以決策的特質及過程，來看待失能老人及其家人在面對照顧服務的選擇時，較能條理出決策的思考概念、情境與期望（劉雅文，2005）。然而，入住機構的決策過程常常因人而異。

黃秀梨等（2006）指出機構安置決策是一個動態且複雜的過程，對老人及家庭都是痛苦之事，且是迫不得已之下的最後選擇，決策過程十分需要被老人

及其他親友瞭解體諒，也很希望得到專業人員的支持與協助。Kao & Stuijbergen (1999) 以台灣的九位家庭成員為研究對象，指出機構安置決策的連串過程為：(一) 打破和諧 (breakingharmony)：反應出家庭在老人入住前所體認到的照顧義務和責任，意即感受到照顧供需不平衡與負荷。(二) 重建和諧 (rebuilding harmony)：指家庭在老人入住前嘗試調適的過程和策略。(三) 發展 (evolution)：從開始有機構安置的意圖到採取行動的變遷，這個過程是漸進的，多數照顧者無法確定他們真正做決定的時間，他們描述從有意圖到採取機構安置的行動是一個醞釀的過程。由此可知，決策過程是一種多面向的思考模式，不同的思考與階段，將會產生不同的決策過程。

Atchley & Barusch (2004) 提及，入住機構的老人通常會先經歷一段在家中接受照顧的時期。因此當老人有需求而需要入住機構之前，也可能會與其家人或子女商議。而 Maloney 等學者 (1996) 以 63 位老人及 56 位家屬為研究對象，在深度訪談後將選擇各種不同長期照護方式，依計畫程度將決定型態分為四類：1、危機應變型 (scramblers)：因老人突然發生嚴重傷害或疾病等危機狀況，必須尋求居住上的改變。2、被動同意型 (reluctant consenters)：因家人或醫護人員警覺到老人功能退化或無法獨立行使功能時，迫使老人作居住上的改變。3、導火線型 (wake-up call)：老人一直有接受正式和非正式的照顧，但由於近期危機，如跌倒或重傷，須作居住安排上的改變。4、事先計劃型 (advance planner)：老人和照顧者會事先計畫，研究各種照顧選擇的可行性。

此外，黃秀梨等 (2006) 指出促成機構安置因素大多是多重的，其決策理由可分為四大類：第一類為老人失能或自我照顧能力障礙的嚴重度；第二類為照顧者負荷及價值觀；第三類為家庭結構及互動；第四類則為社會環境。其決策過程與社會情境、健康照顧政策及照護專業人員息息相關，不同的社會因素影響著決策及其過程，這些因素是相互依賴。此外，從黃秀梨等 (2008) 針對

失智老人機構安置之家庭決策過程探討中發現，家庭決定將失智老人安置到機構歷程之重要概念，形成「尋求認可與和諧的過程」。家庭採用「尋求認可與和諧過程」，是為了要維持機構安置決策過程中個人、家庭及社會價值關係的平衡與和諧。「尋求認可與和諧過程」包括四個過程要素分別為「覺察改變照顧的需求」、「照顧資源評價」、「家庭協商」、「發展鞏固認可策略」，這四個要素通常是需要一一達成，家庭方可完成機構安置決策的過程。這四個要素彼此互相影響及互動，呈現家庭決策過程一連串的評估及評價，是一個循環、且動態的過程。

Zarit & Whiltatch (1992) 的研究指出，家屬於安排老人入住機構的過程中，最關心的問題是機構的照顧品質及老人的安全性，盼望能找到一間適合老人居住的機構。Hicks & Lam (1999) 的研究指出，決策過程中參與者的角色，其照顧決策過程決策群組應該包括：一、家庭決策者：決策形式依照不同事件或家庭狀況分為「主要 (primary) 模式」與「擴散 (diffuse) 模式」兩種決策過程。「主要模式」是由一位最具權威的決策者做決定；「擴散模式」則由具有決定權的人來共同決定。將老人安置到機構的過程中，不同的合作者可能出現競爭或合作關係，而家庭成員的決策競爭或合作，又與長期的家庭關係、資源分配、權威的階層性及社會或道德狀態 (social or moral status) 有關。因此決策者不只是肩負機構安置的決策責任，往往也需承擔家庭內價值衝突與社會輿論的壓力。二、老人：許多照顧者也提及老人同意與否是他們在決策過程中最在意的部分之一，但實際上老人入住卻大多由家人代為決定。三、專業人員：台灣的研究發現專業人員在決策過程參與相當有限，僅有 8% 的家屬有尋求專業人員的協助。

根據黃秀梨等 (2006) 從研究中發現影響決策過程的因素包括受訪家庭的教育程度、失能程度、經濟能力、傳統信念、親子關係、負荷能力、資訊取得能力等。其中較普遍存在的因素有：一、資訊取得能力：意即教育程度較高者，較知道該如何尋求照顧資訊與協助。二、老人失能程度：老人失能的嚴重程度

挑戰著家人的照顧能力與意願。三、經濟能力：家庭的經濟能力在決策上佔有重要地位，不管選擇那項照顧服務，費用始終是受訪家庭在決策過程的重要考慮。四、家人關係：家人關係可說是決策過程最重要的影響因素。許芳綺（2003）所整理的影響機構老人選擇進住長期照護機構的可能因素，共有十一項：健康因素、家中缺乏照顧人力、無照顧能力、經濟原因、家庭設計缺乏無障礙空間、社交孤立、與配偶或子女關係欠佳、想換環境、想要有人陪伴、圖清閒、不想拖累家人。

另外，從許芳綺（2003）透過十位老人質性訪談的研究結果發現，老人進住機構的原因依序為：無法自我照顧、家中缺乏照顧人力及健康問題、不想拖累家人及想要別人陪伴，還有與配偶子女關係欠佳及不習慣與子女同住。而劉雅文（2005）研究發現，家人關係、老人失能程度、經濟能力、資訊取得能力等都為影響照顧決策的重要因素。因此，影響入住機構的決策過程因素可說是十分複雜，受到不同的人事物之影響，會產生相異的決策方向與結果。

從相關研究文獻之蒐集，將黃秀梨等（2006）、劉雅文（2005）、許芳綺（2003）、許馨庭（2005）、湯澡瑛（2008）、林政賢（2002）、林聖峰（1993）、Eun-young kim 等（2004）及 Morrow-howell N, Proctor E（1994）共九位國內外學者針對影響老人入住機構之決策影響因素的發現，整理如表 2-2：

表 2-2 老人入住機構決策過程之影響因素表

影響因素	學者	主要發現
失能程度	黃秀梨等（2006）	發現老人失能程度越高，老人越可能入住機構。
	劉雅文（2005）	研究發現老人失能程度為輕度時，家人會尊重老人的自主決定權；但隨著老人失能程度越高，則子女代為決策之可能性就越高。

表 2-2 老人入住機構決策過程之影響因素(續)

影響因素	學者	主要發現
經濟能力	湯澡瑛 (2008) 許芳綺 (2003) 黃秀梨等 (2006)	均發現老人的經濟自主能力越高，則老人入住機構的可能性或自主權也越高。
	劉雅文 (2005)	研究發現老人的經濟能力在照顧決定上佔重要地位，不只決定有無能力使用某項照顧服務，同時也影響了自主權的多寡。當受訪之失能老人經濟能力越佳時，越能夠主張及選擇所要的照顧方式；反之，當受訪之失能老人的照顧經費高度依賴家人時，家人的意見會佔較重的比例。
	Eun-young kim 等 (2004)	研究結果顯示，家庭的經濟所得越低，入住機構的可能性就越高。
	黃秀梨等 (2006)	發現教育程度越高的老人，其對於入住機構的自主權就會越高。
教育程度	許馨庭 (2005)	研究發現 50 歲以上的中老年人之教育程度越高，較願意進住老人安養或養護機構。
	Eun-young kim 等 (2004)	發現教育程度較高者，較願意進住老人安養或養護機構。
	林聖峰 (1993)	發現教育程度與居住自費安養機構的態度成正相關、機構認知也與其成正相關，即當教育程度愈高、對機構認知愈正向的老人，其居住自費安養機構的態度較強。
照顧者的負荷能力	黃秀梨等 (2006)	發現當照顧者自覺其負荷能力已經無法繼續照顧老人時，是促成老人機構安置決策過程之因素。

表 2-2 老人入住機構決策過程之影響因素(續)

影響因素	學者	主要發現
子女人數	湯澡瑛 (2008)	研究發現，現存無子女或僅有 1~2 位子女，是影響中高齡長者入住長期照護機構的因素之一。亦即子女人數越少，老人越有可能入住長期照護機構。
	許馨庭 (2005)	研究發現 50 歲以上的中老年人之子女數較少，則較願意進住老人安養或養護機構性就越高。
	Eun-young kim 等 (2004)	發現子女數較少者，較願意進住老人安養或養護機構。
健康因素	湯澡瑛 (2008) 許芳綺 (2003)	均發現健康情形不佳的老人，比較容易入住機構並接受照顧。
	許馨庭 (2005)	研究發現 50 歲以上的中老年人之健康狀況較差，則較願意進住老人安養或養護機構。
	Eun-young kim 等 (2004)	2004) 研究發現罹患較多慢性病的老人，居住護理之家的意願越高。
	Morrow-howell N, Proctor E (1994)	發現身體活動功能較差之老人，入住安養院的比率極高。
親子或配偶關係(家人關係)	黃秀梨等 (2006) 許芳綺 (2003)	均發現親子或配偶關係越佳，家人則傾向將老人留置在家中照顧，因而延緩老人入住機構的時間。
	劉雅文 (2005)	研究發現，過去家人關係經營較不足的老人，家人願意為其犧牲及付出較為有限，此類老人通常也有自知之明，在決定過程不敢掌握太多的自主權。

表 2-2 老人入住機構決策過程之影響因素(續)

影響因素	學者	主要發現
社會環境 (資訊取得能力)	黃秀梨等 (2006)	發現老人入住機構會受到社會環境的資訊影響，決策過程會考量到社會資源的可近性等因素，來決定將老人送至機構安置。
	劉雅文 (2005)	研究發現「資訊取得能力」會影響家人決定其入住機構與否性就越高。
	Eun-young kim 等 (2004)	研究結果顯示，家庭的經濟所得越低，入住機構的可能性就越高。
	林政賢 (2002)	研究結果發現，在行為變數上，未來進住機構情形、參觀意願、是否聽過及廣告接收情形對於長期照護機構有顯著差異。
想換新環境	許芳綺 (2003)	發現機構中老人想換新的生活環境時，會提升老人選擇入住機構之動機。
無法自我照顧	許芳綺 (2003)	發現老人無法自我照顧或缺乏自我照顧能力時，老人選擇入住機構的動機會比較高。
社交孤立	許芳綺 (2003)	發現老人社交孤立時，家屬會考慮將老人安置於機構中。
家中缺乏照護人力	許芳綺 (2003)	發現當家中缺乏適當的照護人力時，老人就會以機構安置方式來取代家人的照顧。
家庭缺乏無障礙空間	許芳綺 (2003)	發現家庭設計缺乏無障礙空間，會讓老人在生活起居形成不便，增加老人入住機構之動機。

資料來源：本研究整理。

第五節 老人安養護服務品質與滿意度之相關研究

一、滿意度之定義：

滿意度一直以來都是用來測量人們對於產品、服務、生活品質等方面之看法的工具，是一項非常有用的衡量指標。滿意度的概念最早是從管理學大師 Drucker 在 1950 年提出的顧客滿意度，隨後由 Cardozo 在 1965 年將顧客滿意度的概念引進到行銷學的範疇，針對顧客期望和滿意作為研究議題，而出現的一種新概念（林玫玫，2005）。

Wesrbrook (1987) 認為情感性的過程不僅是構成人類動機的可利來源，並且是資訊處理與選擇的主要影響因素，因此將情感性過程納入顧客滿意度評估的模式中（引自呂堂榮，2002）。Baker and Crompton (2000) 認為滿意度是個人經過體驗後的心理狀態，受到社會因素與心理狀況所影響，或受到當時氣氛及群體互動等外在因素之影響，形成的一種態度或意象（引自莊雅筑、陳宏斌、陳奕任，2010）。

滿意度是一種主觀感受，除了有形的產品外，還需要的是無形的服務。在 ISO9000 品質管理系統對所謂顧客滿意度的概念中，認為顧客，即服務接受者認知其所要求已滿足的程度，稱為滿意度，可以說是服務接受者對於服務對自己所獲得的現實結果與期望價值之間的差距，進而形成的滿意或不滿意（吳雅玲，2010）。再者，滿意度是一種包含多面向的評估指標，例如在福利機構中的服務包含心理、生理、居住、育樂、醫療服務等面向。總而言之，滿意度在福利機構中的意義，是指服務接受者對於服務的滿意程度。

二、滿意度調查：

滿意度調查如果使用得當，所獲得的資料是非常具有價值的，但如果任意使用，「投資」於顧客滿意度的提昇，並不能保證服務品質一定增加。在此會用「投資」二字，是因為滿意度調查是必須要花費成本的，機構同樣要把它當成

服務整體策略的一部分，估算所能動用的經費，才能設計調查的形式與規模（陳政智，2003）。

關於滿意度調查之目的，一般皆立基於肯定顧客滿意度調查有助於理解顧客的需要，對工作人員而言也是一種回饋和鼓勵，更重要的是可以作為機構改進之參考，此外還可以作為安排員工訓練的依據。

顧客滿意度調查通常是用來測量一家企業或一個行業，在滿足或超過顧客購買產品的期望方面所達到的程度。測量顧客滿意度的過程就是顧客滿意度調查。它可以找出顧客滿意或不滿意的相關因素，且根據顧客對這些因素的看法而測量出數據，獲得綜合性的顧客滿意度指標（MBA 智庫百科，2012）。建立出評估指標後，往後即可根據這些滿意度調查工作的統計數據，找出企業或行業能夠改善的方向，並作為提昇滿意度的依據之一。

三、機構服務對於受服務者之需求類型：

Bradshaw 將需求分成四種形式的需求：即規範性需求（normative needs）、感覺需求（felt needs）、表達性需求（expressed needs）、及比較性需求（comparativeneeds）。規範性需求反映出專業人員及專家對價值的判斷，感覺性需求具體表現個別及社區的價值，表達性需求是可觀察到對服務的欲求，比較性需求是藉由相似族群的研究（高迪理譯，1999）。

（一）規範性需求：

Bradshaw 認為，專家可以藉由量性的資訊、經驗獲得訊息，特別是在實證研究不完備或不能運用於周遭環境時。然而專家並不能獨自定義需求，因為專家的觀念必須為社區成員所同意。在此對於機構住民來說，機構所規定之服務為機構認為受服務者單方面所需要之需求，但並表示符合機構住民之真正需求。

（二）感覺性需求

感覺性需求是描述人們所想要的或認為他們對自己或對家人所要的需求。這是人們對於事情的價值、知識及渴望所作的選擇及需求。也就是說人們沒有

此需求並不是不需要，而是想要的需求存在著潛在的危害或其他非必要之原因。此類型需求可透過問卷調查，並且包括開放性的問題，才有可能真正了解到機構住民的需求。

（三）表達性需求

表達性需求指由感覺的需求轉變成行動，即人們感受到某種服務方案的需求時，會透過行動來滿足該項的需求，意味著對照護的要求。此部分需求為機構住民較少出現的需求，因養護機構住民在生理狀態上來說，通常屬於較不方便之程度，對於主動表達自己的需求，實在是有困難的。可能因服務提供者對需求的瞭解有限，致使服務使用者僅表達出提供者認知範圍內的需求，導致真正的需求未獲得滿足，然而這種需求卻是瞭解需求最重要的指標。

（四）比較性需求

比較性需求是人們在此處獲得的服務與在其他地方所獲得服務其需求評估的對照，比較性需求是藉由相似族群的研究，比較得來的需求，或也可以不同群的比較，或同樣族群在不同時間的比較。因此可藉由不同地區之比較，了解本地區在某特質下提供某種服務，但比較顧及個人需求之間的差異性。比較性需求在需求評估時是非常有效的工具，因為可以評估出其他群體存在而尚未被發現之需求。

Maslow(1908~1970) 需求層次論。Maslow 認為人類所有的行為都是需求 (need)所引起的，而這樣的需求共分為五個層次，分別是生理需求、安全需求、愛與隸屬需求、尊重需求、自我實現需求。它包含了三個概念：1. Maslow 認為動機是內發性的，因為人類本來就有積極努力追求向上的內在傾向，這種傾向不需外力約束，自然會達到完美的發展；2. 各種需求層次的關係，為低層需求完成後，高層需求自自然生，次序不會更改；3. 越低層次的需求，普遍性越大，個別差異也小，反之越高層次，普遍性越小，個別差異也大。張春興（2003）也引用近代心理學家較一致的看法，將 Maslow 的需求層次分為七個層次（如圖

2-1 引自張春興，2003)，分別是生理需求、安全需求、隸屬與愛的需求、自尊的需求（前四個層次屬於基本需求）、知的需求、美的需求、自我實現的需求（後三個層是屬於成長需求）。並且有二點解釋：1. 各層需求有高低之分，而且有前後次序之分，需要低層的需求滿足之後高層的需求才會出現；2. 將人類需求七層區分為基本需求和成長需求兩大分類，並且二個需求是交互作用的。基本需求是成長需求的基礎，而成長需求對基本需求則有導引作用。不同的是，基本需求獲得滿足後，其強度便會減弱，如因口渴而產生飲水的需求，只要在飲用幾口水之後，其飲水的需求便會減弱，但成長需求並不會隨著滿足而減弱，反而會因而增加，且成長需求的追求是無止盡的，像已到達自我實現者，會想「更上一層樓」、「精益求精」般，一直都在追求更高層次的自我實現。

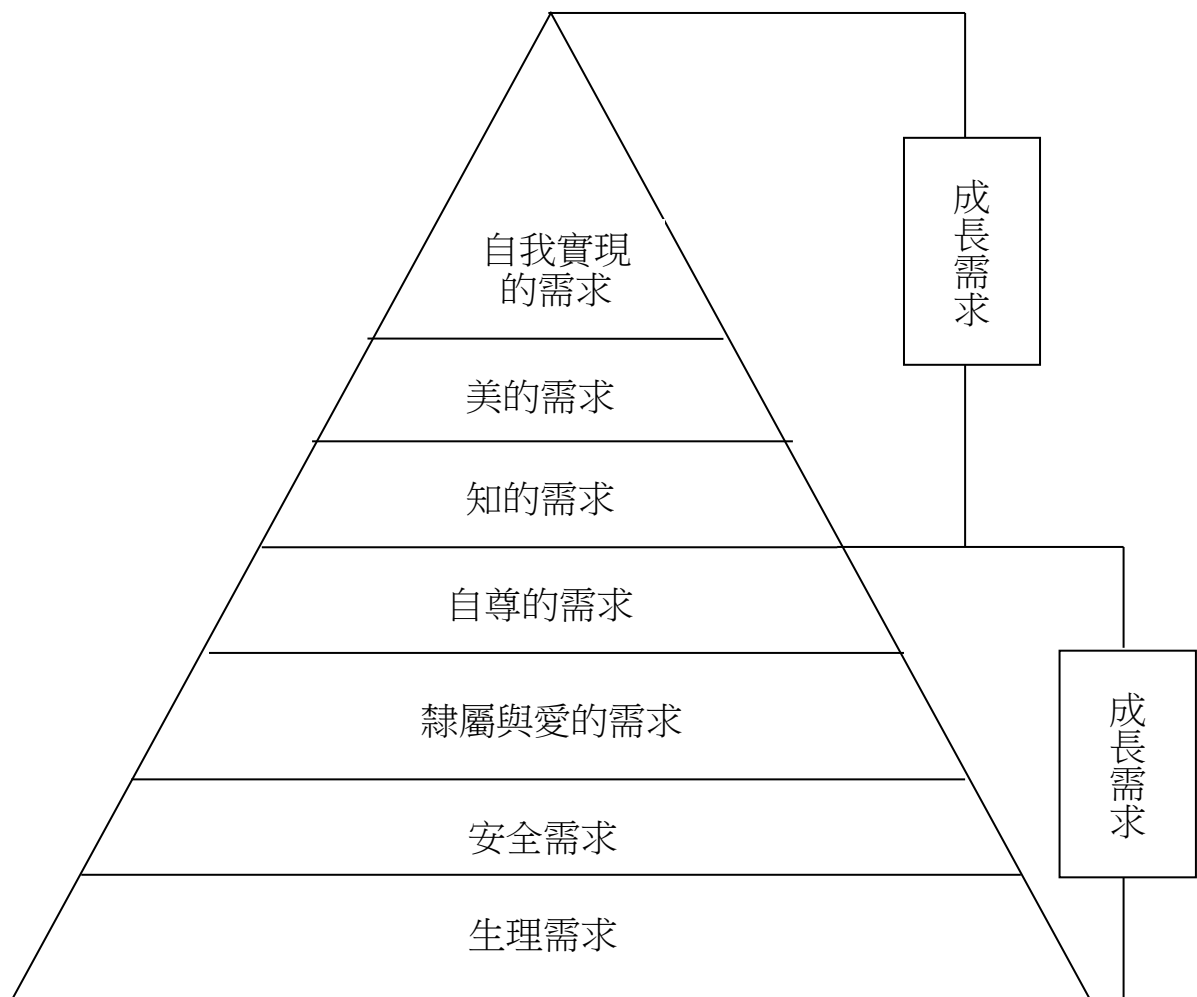


圖 2- 1 Maslow 需求層次理論圖

Herzberg 雙因子理論研究顯示，影響工作滿足與不滿足的因素各自有異，其中一些因素是與工作直接相關的，Herzberg 稱之為工作的內在因素 (Intrinsic Factors)，由於此類因素是與工作、心理成長感覺以及個人對工作的積極性有關，故能導致較好的工作表現並促進工作賣力，所以又稱為激勵因素 (Motivators)；另外一類因素則與工作並無直接關係，故稱之為工作的外在因素 (Extrinsic Factors)，而此類因素僅能防止員工低落表現的發生，但並不會促使他們有好的工作表現；以醫療的術語而言，這些因素只能阻止疾病的發生，但並不能治癒疾病，因此 Herzberg 將其稱之為保健因素。

Herzberg 歸納出一項假設，一反過去傳統理論對於工作滿足感的既定觀念，其認為導致工作滿足的因素和導致不滿的因素為彼此獨立且各有差異的。其認為「滿足」的反面並不是傳統理論所定義的「不滿足」，意指即便將工作中不滿足的因素剔除後，並不代表員工就一定會對於該工作感到滿足。

保健因素 (Hygiene Factors)，又稱外在因素 (Extrinsic Factors) 或情境因素 (Context Factors)，主要關注於工作的情境 (Context) 故稱之。此類因素僅能維持員工最低的士氣水準，若保健因素未能合理呈現的狀況下，員工會感到「不滿足」，反之則會感到「無不滿意」，然而此類因素的存在無法導致員工滿足的感受，故此類因素必須在實施任何激勵措施前，事先加以滿足的要件。

激勵因素 (Motivators)，又稱為內在因素 (Intrinsic Factors) 或內容因素 (Content Factors)。主要著重於工作的內容本身，透過創造滿意感來提升工作的態度與表現。(關依婷，民 96)

五、老人安養護服務品質與滿意度：

國內有關老人安養護服務品質與滿意度相關之研究，大多是以量化問卷方式進行。張金釵(2004)發現「老人期望的服務水準」與「服務人員對老人服務品質的期望程度」兩者之間有顯著性差異存在、「服務人員對老人服務品質期望程度」與「服務人員對老人服務品質實際執行程度」兩者之間有顯著性差異情

形存在、「老人實際感受的服務水準」與「服務人員對老人服務品質實際執行程度」兩者之間有顯著性差異情形存在、「老人期望的服務水準」與「老人實際感受的服務水準」兩者之間有顯著性差異情形存在，以及服務人員及老人對公立安養機構有較高的滿意程度。

王卿蘭(2004)認為，老人最重視的項目有：服務人員及同住的老人儀容整潔、乾淨和對機構的一切服務有安全感等二項，對內部設施及外部休閒環境項目次之。老人最滿意項目為服務人員態度親切有禮貌，滿意度最低者為機構的位置、交通問題及與家人、朋友的來往等二項。

楊嘉玲(1998)發現，護理之家機構照護品質指標共有七大類：環境、護理專業能力、品質管理、基本人權、提供照顧者的態度、社會互動、以及需求滿足；在環境指標的部份，老年住民與家屬都認為機構立案與整潔是必要的；且一致認為與外籍病服員在語言溝通上有障礙。在品質管理的方面，護理之家有品質管理的部份是很重要的。

郝建生(1997)發現，在安養機構的軟、硬體、環境與地點以及人員與行政項目上都有相當高的滿意度，而對於安養機構內部的清潔、對外交通的安全與伙食的供應則是滿意度比較低的項目。在黃松林(1994)對於老人養護機構服務提供與被養護者滿意度之研究中指出，好的結構條件，並非就此保證能提供較好的服務品質，但較佳的环境設施，卻可能增加較好照顧品質的可能性。

邱黎明(1999)發現，各照護服務提供者所提供之照護服務，大多未能滿足老人的需求。而影響老人對長期照護滿意度的重要因素包括：獲得心理情緒、實質支持程度、能提供照顧人力、使用目前照顧的意願、使用照護服務的原因、與主要照顧者相處情形及接受照顧機構的屬性等七項。

在老人安養護機構服務品質影響因素之探討方面，楊靜芸(2001)發現：老人長期照護機構服務品質表現較差的部分在員工的資格、比例、資訊管理、財務會計、對院民的需求評估、照護計畫的擬定、清潔翻身服務、缺乏無障礙環

境、院內感染控制規定不明、與院民的溝通及申訴反應不佳，以及對未來的規劃與對外的交流等均表現不理想。

國內研究發現，滿意度受到其服務內容的影響，例如環境的設備、舒適與清潔、工作人員的服務態度、飲食等，均影響著機構服務之滿意程度（游晴暄，2010）。機構服務滿意度除了受到其服務內容之影響外，在受服務者本身影響機構服務滿意度之因素包括：年齡、婚姻狀態、教育程度、健康情形及退休職業，其研究指出此五項因素對滿意度之影響皆達顯著（莊明德，2000）。研究分析顯示年齡較輕者，可能因身心狀況較佳，其滿意度較高；已婚者，但不與配偶同住機構內，其個性較獨立，易接受機構安排之活動，故滿意度較高；教育程度不同對滿意度有顯著差異，高教育程度者，滿意度較高；健康狀況較佳者，較願意接受機構所提供之硬體設施，使用也較頻繁及熟悉，故滿意度較高；退休職業屬於勞力者或勞心者，其滿意度亦有相當程度之關聯。吳佳樺（2009）也在居家服務滿意度之研究中提及，說明服務品質、產品品質及價格、個人因素等都會影響到其服務滿意度。

由以上文獻中發現，當針對不同的機構所做的研究，其所得到的結果也不盡相同。因此，本研究僅針對單一機構進行質性研究，以期找出該機構實際的問題，提供該機構經營者實質的建議。

第參章 研究方法

為達本研究之目的，本研究採用質性研究深度訪談法，針對老人安養機構—高雄榮家住民及家屬，實施深度訪談，本章共分為五部分：第一節為研究設計；第二節為研究對象與抽樣方法；第三節為資料分析；第四節為受訪各案描述；第五節為訪談內容大綱，分別說明如下：

第一節 研究設計

本研究主要目的在於探討老人安養機構之住民與其家屬，對於老人安養機構的各種滿意與不滿意情形，國內文獻對於此類議題大多採用量化問卷進行研究，惟國內之老人安養護機構彼此間之差異性頗大，從最小型的私人老人福利機構，到集團重金打造的頂級養生村，不論是規模與收費及設施設備均相差甚遠，若將之一同比較恐怕並不客觀，因此，本研究僅針對單一機構進行深度探討，改採用質性研究方法，利用深度訪談方式，以深入了解機構內住民及其家屬實際感受，期提升老人安養護機構的服務品質之外，更希望能間接研究建議本家未來發展及轉型之方向。

第二節 研究對象與抽樣方法

一、研究對象：

本研究主要目的在於探討老人安養護機構之住民，對於老人安養護機構的各種滿意與不滿意情形，但由於各家老人安養護機構之間可能存在許多不同的差異性，包括機構規模大小、地理位置、週邊環境、硬體設備、收費標準、服務人員比例…等等，為了讓避免資料失真，故僅以單一機構為對象進行研究，研究結果並不推及全國其他老人安養護機構。

研究對象的抽取在質性研究多採立意抽樣來選擇樣本，希望個案包含研究

研究所需的重要資訊(Patton, 1990)，故研究對象是依研究需要來挑選，藉由所搜集的資料中萃取意義。受限於研究人力與時間，本研究僅以國軍退除役官兵輔導委員會所屬榮譽國民之家為研究範圍，在比較各榮譽國民之家的之特性及規模之後，最後選定高雄地區榮民自費安養安置的高雄榮譽國民之家為研究對象，以下簡稱高雄榮家。

立意抽樣的邏輯是在策略上及目的上選取資料豐富的個案，個案類別及個案數的選取依研究目的而決定(Patton, 2002)。在本研究進行期間，高雄榮家中住民共有 390 位，但其中部份為長期臥床難以言語，小部份為失智老人無法溝通，在考量訪談資料的可獲性及豐富性，因此採取立意抽樣，僅針對健康狀況較良好，可以順利以國語或台語溝通之住民進行訪談為首要考量。

二、資料蒐集方法：

本研究由研究者及公職社會工作師擔任訪談員，從 104 年 4 月 15 日至 104 年 7 月 31 日，針對上述受訪對象，利用深度訪談的方式進行資料蒐集。透過深度訪談，研究者得以深入探討問題背後的原因，了解受訪者實際上重視的關鍵因素。質性訪談有三種方式，包括一般性的訪談指引法、非正式的會話訪談以及標準化開放性訪談法(Patton, 2002)。

本研究採用一般性的訪談指引法，在訪談前，研究者參考余玫燕(2007)「老人安養護機構服務滿意之研究—以 J 安養中心為例」之訪談大綱，並根據文獻探討改編擬定訪談大綱，以確定所有需要訪談的主題均被涵括在內，但並不設定標準答案。在進行訪談之前，研究者先向另一位訪談員詳細說明研究目的，解釋訪談問卷內容，說明注意事項，並模擬訪談技巧，以確保問卷訪談的品質，有利於本研究詳細之分析。

實際訪談時則根據訪談現場狀況，採取一對一或二對一(二位訪談員對一位受訪者)方式進行訪談，由訪談員詢問受訪者對於高雄榮家之各種滿意與不滿意情形，並製作訪談記錄及錄音。當受訪者提到對某一項目滿意或不滿意時，訪

談員則進一步詢問其事件經過與原因，以進一步得到完整與豐富的資料。每位受訪者至少訪談 30 分鐘以上，訪談員於訪談結束後三日內，將訪談記錄以電腦登打為訪談逐字稿，以利後續分析作業。

第三節 資料分析

質性研究之資料收集與分析幾乎是同時間進行的，在收集資料的過程中，針對收集到的資料進行分析，分析後再決定下一次的資料收集，依此步驟不斷反覆，直到資料飽和 (Patton, 2002)。

本研究的資料處理係依訪談的逐字稿來進行分析，研究者必須仔細閱讀所有訪談逐字稿，由於受訪者使用的語言、語氣及表達方式各有不同，因此，初次瀏覽訪談逐字稿的主要目的，是在理解受訪者整體所想表達的意思，接著，再重新閱讀訪談逐字稿，並仔細推敲每段話背後所代表的意義，將有意義的話標示出來，並給予適當的分類，再將相似的分類歸納為同一群組。此步驟需要進行許多次，透過不斷地檢視、歸納、重新分類，反覆進行數次後，直到無法再發現其他新的歸類時，即可停止分析。

第四節 訪談內容大綱

有關進住後的各種滿意與不滿意情形之相關問題，研究者首先與高雄榮家行政人員進行簡單的訪談，了解機構所提供之所有服務內以及管理方式。其次，研究者在研究開始之前實地至機構，在不干擾工作人員與住民的前提下，側面觀察住民、家屬與工作人員之間的互動，以及住民在機構內的生活情形，最後將所觀察的現象，以及機構所提供的服務內容全數納入問卷中，以確保涵蓋可能影響住民與家屬滿意情形之所有原因。

本研究係採取深度訪談，但由於受訪者普遍年紀較長，表達能力與思考能力較差，為便於收集資料，故輔以消費者購買決策過程的思考方式來設計訪談稿題目，包括購買動機(進住安養/護機構的原因)、購買方案的選擇(進住前的

評估方式)、購買後的滿意與否(進住後的各種滿意與不滿意情形)以及購後行為(是否願意介紹朋友來住),但訪談過程仍為開放式問答,並不設定特定答案,且由訪談員依據受訪者回答內容再進一步詢問,以期找出其背後的原因,本研究之訪談大綱如表 2-3:

表 2-3 老人安養機構服務滿意度研究-訪談大綱

項次	題目
一	住本機構多久了? 為何會住到安養中心?
二	誰決定的?
三	為什麼選擇住到本機構? 資訊來源? 如何選擇? 評估條件?
四	家人多久過來探望一次? 每次待多久?
五	對本機構”吃”的滿意嗎? 為什麼?
六	對本機構”住”的滿意嗎? 為什麼?
七	對本機構的”設備”滿意嗎? 為什麼?
八	對本機構的”醫師”滿意嗎? 為什麼?
九	對本機構的”護士”滿意嗎? 為什麼?
十	對本機構的”照服員”滿意嗎? 為什麼?
十一	對本機構的”行政人員”及”堂長”滿意嗎? 為什麼?
十二	對本機構的”志工”滿意嗎? 為什麼?
十三	對本機構的”育樂活動”滿意嗎? 為什麼?
十四	對本機構的”收費”滿意嗎? 為什麼?
十五	對本機構的”環境”滿意嗎? 為什麼?
十六	對本機構所提供的服務最滿意的是什麼? 為什麼?
十七	對本機構所提供的服務最不滿意的是什麼? 為什麼?
十八	最希望本機構多做什麼? 為什麼?
十九	會介紹其他朋友來本機構住嗎? 為什麼?
二十	其他印象深刻的經驗(好的或壞的)?
二一	對本機構的”未來發展”及”轉型”之建議?

研究者整理

第肆章 資料分析與探討

第一節 高雄榮譽國民之家簡介

一、背景介紹：

高雄榮譽國民之家其前身為民國 49 年 4 月 1 日於臺北縣成立「瑞芳訓練中心」，80 年 4 月 16 日起，增辦自費安養業務，以單身無眷滯留榮民醫院之病癒榮民為安置對象，83 年 7 月 1 日起調整組織編制，任務為安置照顧年滿 61 歲，能自理生活之自費安養榮民(眷)及公費安養榮民。全區共佔地約 7 公頃，建有行政大樓、中正堂大樓、榮舍 8 棟 4 樓層，為內設無障礙電梯及緩降梯之大樓，提供榮民安養套房 392 床，養護套房 71 床，地處高雄市楠梓區，緊鄰捷運、高鐵左營站，交通 便捷，周邊醫院、商圈等林立，生活機能健全，為榮民安養與養護之最佳環境。

二、服務對象：

(一) 榮民自費安養服務對象：

1. 領有榮譽國民證，年滿 61 歲(足歲)。
2. 身心狀況正常，無法定傳染疾病，能自行料理生活起居，不需他人照顧者。

(二) 榮民併同配偶(父母)自費安養服務對象：

1. 領有榮譽國民證，年滿 61 歲(足歲)，配偶(年滿 50 歲)或父母併同榮民安養。
2. 身心狀況正常，無法定傳染疾病，能自行料理生活起居，不需他人照顧者。

(三) 榮民公費安養服務對象：

1. 具有國軍退除役官兵輔導委員會全部供給制資格身份。
2. 身心狀況正常，無法定傳染疾病，能自行料理生活起居，不需他人照顧者。

(四) 在地老化養護服務對象：

1. 在地老化家民，生活自理困難，需長期養護者。

2. 非患有精神疾病、法定傳染病、24 小時抽痰之植物人，或有住院醫療需求者。

三、生活照顧與專業服務：

(一) 社工服務：

1. 個案照顧服務計畫擬定

72 小時內由護理、社工、醫師、營養師等完成初步個別化評估，堂長環境介紹及告知生活公約相關權益等照顧服務；養護堂至少每三個月或依個案需要複評個案身體功能、營養及活動能力、心理、社會及認知功能，與家民本人或家屬討論修訂個案照顧服務計畫；安養堂至少每六個月或依個案需要複評個案身體功能、營養及活動能力、心理、社會及認知功能，與家民本人或家屬討論修訂個案照顧服務計畫。

2. 家民服務輔導及支持措施

將個案分級為一般個案及特殊個案，新進住民、適應不良、情緒不穩... 或有特殊狀況者列特殊個案輔導三個月，提供資源介入服務；嚴重適應不良或情緒不穩個案，轉介至身心科門診或高榮屏東分院就診；身心狀態篩檢異，安排複診追蹤；定期實施住民輔導訪視。

3. 跨專業轉介照會

訂有跨專業轉介照會機制，體重驟降（升）、適應困難困難、有醫療、用藥或復健問題問題... 內部照會其他專業；另每月召開跨專業聯繫會議討論個案處遇方向，不定期邀請專家學者進行個案研討，並將將專家學者意見落實於照顧服務計畫。

4. 團體輔導工作運用於照顧服務

連結社會工作專業單位，辦理團體輔導工作，讓團體成員學會相互同理、鼓勵及支持。

5. 與家屬(親友)互動

定期辦理家屬聯誼座談會、家屬教育講座、電話聯繫、親訪或面談以及首長致家屬信函，與家屬建立多元溝通橋樑。

6. 多元文康社團活動

連結鄰近大學、救國團、樂齡學習中心、幼稚園及宗教等團體舉辦各類敬老關懷活動；定期辦理賓果、卡拉 OK、牌藝、棋藝、手工藝、書法、三節聯歡會、父親節演唱會、慶生茶會、槌球比賽、自強活動等等。

7. 宗教信仰及活動

設有佛堂及基督教聚會設施，結合鄰近基督、佛教教團體提供家民三合一敬老活動、讀經、浴佛節、宗教靈性關懷等服務，尊重家民信仰，結合宗教資源，以豐富精神生活。

(二) 醫護保健:

1. 提供完善診療服務

每週一、三、五專人專車護送至高雄榮總、健仁醫院門診，另視家民病況協助急診；對行動不便者，採床邊問診及定期巡診，以提供貼心的診療服務。

2. 多元門診服務

與右昌醫院簽訂支援協定，每週復健門診 3 次；由高雄榮總屏東分院支援門診醫師，身心科每週 1 次，眼科每月 1 次。

3. 健康檢查

每年一次(項目包括:胸部 X 光、血液、生化常規、尿液檢查)，並配合政策施打流感疫苗。

4. 防疫機制建置

工作人員及住民每日測量體溫 2 次，工作人員每週測量 1 次；每週一由專人於疾管局網站登錄通報；訂定傳染病、群聚感染通報作業及流程並設置隔離室；各電梯出入口及服務台配置洗手設施 42 處。

5. 衛生保健衛教

每月辦理家民、員工衛教活動或講座，提供最新醫療保健資訊。

(三) 膳食服務：

1. 膳食服務

配置營養師負責菜單擬定及營養評估諮詢；由家民、員工、營養師、護理師編成，每月召開研討會，提供 2 週之循環菜單，重於食材之品管及衛生研討。

2. 提供個別化飲食

患有糖尿病、腎臟病、心臟病、無法咀嚼或肥胖、痛風等個案，提供低油低鹽低糖、控制體重及一般飲食、碎食、素食等個別化飲食。

(四) 環境設施與安全維護：

1. 建物安檢維護

建物新穎寬敞，屬 H-1 類，每兩年定期申報「建築物公共安全檢查」。

2. 設施設備定期維護保養

為確保家區設施設備正常運作，重要設施設備計高壓電、消防、汗水廠、電梯、飲水機及水塔等 6 項簽訂委商保養維護合約。

3. 重視消防 預防火災

落實消防自衛編組，每年定期舉辦消防演練及消防設施檢修申報 2 次。

4. 設置安全防護設施

榮舍緩坡道 6 處，均裝設有隱形防護網及樓梯安全網，各樓層坡道均設有緊急鈴，有效防範墜落意外事件發生。

4. 建置完善緊急呼叫系統

榮舍設置緊急呼叫系統配有無線話機，並結合跑馬燈、LED 螢幕，同步顯示呼叫房號，構成完善的安全服務網。

四、研究期間進住概況：

在本研究訪談進行期間(104 年 7 月)，高雄榮譽國民之家共有 390 位住民，其中 319 位為安養住民(81.7%)，71 位為養護住民(18.3%)

第二節 進住原因分析

本節主要針對受訪個案進住原因進行分析，首先分析受訪個案為何會進住到老人安養護機構的原因，其次再分析受訪個案及其家屬選擇進住入到高雄榮譽國民之家原因。根據訪談結果，在進住到老人安養護機構的原因主要有「年老退化或健康欠佳，需要專人照顧，但家人沒空或無法照顧」、「獨居老人」以及「與家人同住一有摩擦」等三項，而選擇進住入到高雄榮譽國民之家的原因則包括「環境條件佳」、「離家近」、「交通便利」、「身分條件符合」及「朋友介紹」等五項；所有受訪個案的基本資料與進住原因如表 4-1 所示

表 4-1 受訪個案的基本資料與進住原因

個案編號	安置類別	年齡	性別	進住時間	進住原因	選擇高榮譽國民之家的原因
1	自費安養	90	男	1年1月	曾跌倒，小孩無法妥善照顧	環境好
2	自費安養	85	男	5年6月	退休規劃	環境好
3	自費安養	86	男	4年7月	原居住房子拆遷無居住處所	環境好
4	自費安養	90	男	3年4月	小孩工作無法妥善照顧	環境好
5	自費安養	91	男	3年10月	獨居老人	1. 交通便利 2. 環境好
6	自費安養	90	男	1年6月	獨居老人	環境好
7	自費安養	89	男	0年11月	有糖尿病，女兒無法照顧	1. 身分符合 2. 環境好
8	自費安養	86	男	1年9月	年紀大，家人無法妥善照顧	環境好
9	自費安養	66	男	2年10月	沒有人可以好好照顧我	離家近
10	自費安養	80	男	0年3月	小孩工作無法妥善照顧	1. 環境好 2. 離家近
11	自費安養	80	男	0年2月	小孩工作無法妥善照顧	環境好
12	自費安養	77	男	0年4月	住兒子家不習慣不方便、受約束	1. 環境好 2. 離家近
13	自費安養	85	男	1年4月	沒有人可以好好照顧我	1. 環境好 2. 離家近

表 4-1 受訪個案的基本資料與進住原因(續)

個案編號	安置類別	年齡	性別	進住時間	進住原因	選擇高榮譽國民之家的原因
14	自費安養	86	男	5年10月	住家裡與老婆常有紛爭	1. 環境好 2. 離家近
15	自費安養	86	男	2年7月	房子被拍賣沒地方住	環境好
16	公費安養	85	男	7年3月	沒有人可以好好照顧我	環境好
17	自費妻房	70	男	3年10月	小孩成家立業無法妥善照顧	1. 環境好 2. 離家近
18	自費夫妻房	86	男	2年4月	跟子女住不方便	環境好
19	自費夫妻房	84	男	0年10月	腳不方便，家人無法妥善照顧	環境好
20	自費養護	84	男	9年0月	獨居老人	身分符合
21	自費安養	88	男	1年2月	兒子不讓我跟他一起住	環境好
22	自費安養	89	男	6年8月	一個人住很無聊	環境好
23	自費安養	80	男	2年9月	太太身體不好不想拖累家人	環境好
24	公費安養	81	女	3年7月	與女兒住易產生摩擦	環境好
25	自費安養	87	男	0年11月	獨居老人	環境好
26	自費安養	79	男	3年11月	與女兒住不習慣	環境好
27	自費安養	90	男	3年4月	獨居老人	環境好
28	自費安養	87	男	3年10月	不喜歡被干擾	環境好
29	自費安養	88	男	0年7月	獨居，女兒強迫進住	環境好
30	自費安養	89	男	1年1月	獨居老人	1. 環境好 2. 離家近
31	自費安養	90	男	1年3月	獨居老人	1. 朋友介紹 2. 環境好
32	自費安養	87	男	8年2月	太太需要工作無法妥善照顧	1. 環境好 2. 離家近
33	自費安養	81	男	8年10月	獨居老人	環境好
34	自費安養	73	女	2年11月	住機構有安全感	環境好

研究者整理

一、選擇進住老人安養護機構的原因：

(一) 年老退化或健康欠佳，需要專人照顧，但家人沒空或無法照顧：

此項因素是本研究訪談個案中，提及次數最多的，許多住民通常是年老身體機能退化、生病之後，或是不幸受傷之後，造成本身健康情形變差，需要有人照顧起居，但是家人可能因為需要外出工作沒空照顧，或是家人也沒有能力可以照顧，所以才決定進住到老人安養護機構。

此研究發現與內政部 94 年度老人狀況調查結果相符，顯示當老人健康狀況不佳時，其願意進住到老人安養護機構的意願將會相對提升；以下列舉 8 項相關之訪談內容。

1. 入住前因為在家裡跌倒，臀部骨頭有裝設人工關節，家中子女均要工作無人照顧，之前有人住到安養中心兼復健中心的機構，後來因住的環境不好，所以決定入住較好的老人安養中心，希望讓小孩安心，自己得到較好的照顧(個案 1)
2. 那時候小孩子都成家立業搬出去住了，我一個人住沒有人照顧，所以就住進來了。(個案 4)
3. 本身有糖尿病，兒子在台北工作，女兒出嫁，希望以後我的身體狀況越來越不好時，不會沒有人照顧我，所以選擇住進來榮家。(個案 7)
4. 原本是住透天厝，因為年紀大了，上下樓梯開始感到不方便，所以選擇住進來榮家，可以走緩坡道或搭電梯。(個案 8)
5. 家中無人照顧，小孩均成家有自己家庭小孩要照顧，無法好好照顧我，所以選擇來到老人安養機構。(個案 11)
6. 老伴過世了，雖然之前有請外籍看護來照顧我，後來因為滿三年必須回國了，小孩都成家在外工作，考量家裡沒有人可以照顧我，所以就住進來榮家。(個案 13)

7.我有一個兒子，結婚後搬到台北住跟工作，我本來跟我太太同住，我家就住在這附近，但我家是四樓公寓沒有電梯，我因為腳已經不太好不太能走路，需要推輪椅助行，才想說要住到榮家來。(個案 19)

8.因太太身體狀況不好安頓在翠華路附近的護理之家，但被照顧得不好，後來再把太太接回家住，當時為了不要拖累小孩，要找能照顧太太的安置處所，才來到楠梓自費申請夫妻房。(個案 23)

(二) 獨居老人：

此項因素是本研究訪談個案中，提及次數次多的，住民進住老人安養機構前，屬於獨居狀況，有感需要有人照顧起居，所以才決定進住到老人安養護機構；以下列舉 4 項相關之訪談內容。

1.太太亡故，女兒也出嫁了，自己單身一個人在家沒有人可以照顧我，所以就住進來榮家生活了。(個案 5)

2.我本來跟我太太一起住，太太在 97 年 2 月去世了，30 幾坪的房子只有我一個人住，我一個人很無聊、很孤單，也不方便。(個案 22)

3.榮服處的輔導員湯先生常來看我，覺得我一個人獨居不太安全，年紀大了要是一個人死在家裡也沒人知道，我本來沒有要來，是輔導員勸我我才同意的。(個案 25)

4.我從 10 幾歲開始漂流，都在當兵，65 年退伍後在工廠工作，跟同鄉同事住到 103 年 2 月，因同鄉、老闆都走了，只剩下自己一個人，在台沒有親人，覺得獨居不太好就選擇住榮家。(個案 31)

(三) 與家人同住易產生摩擦：

此項因素是本研究訪談個案中，歸納住民進住老人安養機構的原因第三高的，因為與家人同住易產生摩擦，所以才決定進住到老人安養護機構；以下列舉 4 項相關之訪談內容。

- 1.因為老婆去世，兒子已成家，和兒子住在一起，吃飯及生活起居，總覺得不方便也有拘束不自在。(個案 12)
- 2.因為太太有憂鬱症，對我懷疑東懷疑西，一下懷疑我外遇，一下又對我管東管西，小孩又都在台北工作，住家裡總是一直爭吵，所以就決定搬來榮家住，反正離家裡很近，隨時可以回家看老婆。(個案 14)
- 3.我跟二女兒一起住，住了一陣子後，有一次孫子看電視太近被我制止，制止 6 次後我就拿不求人打孫子大腿，有三條痕跡，二女兒得知後就要把我趕出去，後來二兒子出面協調，我隔天就搬到二兒子家住了一週，二兒子跟二媳婦很孝順，但我怕住久了又有摩擦，所以想一個人搬去養老院。(個案 24)
- 4.進住本家之前有半年跟女兒住在屏東潮洲，因女兒家中都外食，我也住不慣。(個案 26)

二、選擇進住高雄榮譽國民之家的原因：

至於為何會選擇進住到高雄榮譽國民之家，許多受訪者都同時回答了不止一個原因，包括環境好、離家近、朋友介紹、身分符合…等等，若將全部原因均納入計算，出現次數最多的原因是環境好，其次是離家近。

(一) 環境條件好：

在 34 位受訪者中有最多受訪者表示由於環境條件好，所以選擇進住到高雄榮譽國民之家，故此項是最主要吸引顧客選擇該機構的原因，所謂環境條件好係指受訪者對於機構的整體環境感到滿意，包括空氣好、環境乾淨、個人套房、沒有異味、環境綠化、安靜…等描述；以下列舉 2 項訪談內容。

- 1.這裡的環境好，又是單人套房有自己的隱私空間，因為之前有朋友住在這裡，來看朋友時就順便瞭解這裡的環境，所以住這裡主要也是考量住的環境以及有人照顧。(個案 4)

2.我的3子因生病曾住屏東榮家3個月，屏東榮家房子不好、衛生不好，我也看過岡山榮家，但還是覺得自費安養中心比較好，優點是環境好、房間獨立。(個案 28)

(二) 離家近：

亦有許多受訪者提到是因為離家近所以選擇進住高雄榮譽國民之家，是吸引顧客選擇該機構的次要原因；以下列舉2項訪談內容。

1.在搬來高雄之前，我是住在在台南榮民之家附近，那時候就有去參觀過榮家，對於榮家有一些瞭解，後來決定住進榮家，其實只有考量高雄榮家位置離我高雄的房子很近，所以就直接去體檢申請住進來了。(個案 9)

2.以前有朋友住榮家，來看他們就會順便瞭解裡面環境，因為這裡離家裡很近，居住環境空間很棒，所以就住進來了。(個案 14)

第三節 資料整理與分類

此節主要在了解住民實際進住到高雄榮譽國民之家後所產生的滿意與不滿意情形，依據實際訪談之結果，將重點資料做彙集與整理之後，共歸納出 6 個有形因素，以及 5 個無形因素，共 11 大類別以及 17 個細項，如表 4-2 所示。

表 4-2 受訪個案感到滿意與不滿意情形之原因分類

類別	滿意項目	不滿意項目	
有形因素	飲食因素	菜色豐富性 營養調配	菜色豐富性 烹調方式 食材選用及清洗
	硬體因素	安全性 設備齊全性 便利性	
	環境因素	環境因素	環境因素
	居住品質	居住品質	居住品質
	收費合理性	收費合理性	收費合理性
	家區活動	家區活動	
	服務人員工作態度	服務人員工作態度	服務人員工作態度
無形因素	貼心的感受	貼心的感受	
	專業服務	醫療服務 護理服務 照顧服務	
	行政服務	行政服務	
	管理制度		管理制度

研究者整理

依據心理學家 Herzberg 所提出之雙因子理論，某些因子能夠消除不滿的因素，因此不存在時會造成不滿，但存在時亦無法增加滿足感，稱為保健因子 (Hygiene Factors)。另外某些因子能夠增加工作滿足的因素，因此存在時會增加滿足感，不存在時亦不會造成不滿，稱之為激勵因子 (Motivators Factors)。保健因子大多屬於外在的因素，例如：政策、環境、硬體設備、行政管理等，而激勵因子則是屬於內在的因素，例如：成就感、認同感等。

在本研究所整理出之所有因素中，大部分均屬於保健因子，也就是說當高雄榮譽國民之家未能達到這些要求時，很容易讓住民感到不滿意，但是，若是達到這些要求，住民也不會特別感到滿意。其中以「家區活動」、「工作人員服務態度」以及「貼心的感受」此三項因素是屬於激勵因子，因為機構所規畫辦理的活動內容，以及服務人員某些特別的行為超出住民的期望，因此讓住民感到特別的滿意，而未能接觸到這二項因素的住民們，也並不會因此而感到不滿意。

第四節 服務滿意事項分析

此節將針對上一節所歸類出的滿意事項進行討論，在有形的方面包括：「飲食-菜色豐富性、營養調配」、「硬體-設施安全性、齊全性、便利性」、「環境因素」、「收費合理性」、「居住品質」、「家區活動」等 9 項，在無形的方面包括：「服務人員工作態度」、「貼心的感受」、「專業服務-醫療服務、護理服務、照顧服務」、「居住品質」等 6 項。在所有滿意的類別中，「家區活動」、「服務人員工作態度」以及「貼心的感受」等三類是屬於激勵因子 (Motivators Factors)，以下將逐一探討。

一、「飲食」因素：

高雄榮譽國民之家提供每日三餐，目前是委由外包廠商負責供應，場地與設備均為機構提供。在訪談過程中，多數受訪者對於飲食是感到滿意的，包括

菜色的豐富性以及營養調配。

(一) 菜色的豐富性:

訪談員(以下簡稱甲方):那覺得這邊吃得怎麼樣?

受訪者(以下簡稱乙方):要辦理那麼多人團體伙食真的很不容易,很難滿足所有人的口味,我個人是覺得在口味和份量上都還算滿意,喜歡吃的菜多吃一點,不喜歡的菜就少吃一點就好了。(個案 8)

甲方:那覺得這邊吃得怎麼樣?

乙方:口味習慣,烹調用心、菜色多元多樣,覺得很喜歡也很滿意。(個案 12)

甲方:那覺得這邊吃得怎麼樣?

乙方:吃的還算習慣,口味、菜量、種類都算不錯。(個案 14)

(二) 營養調配:

甲方:那覺得這邊吃得怎麼樣?

乙方:吃得很好,適合老人家的口味,有專門的營養師調整營養。(個案 6)

甲方:那覺得這邊吃得怎麼樣?

乙方:這裡的伙食很好,口味我吃得習慣,菜量充足而且還有營養師幫忙調理營養比例,感覺很滿意。(個案 16)

二、「硬體」因素:

(一) 安全性:

在「安全性」方面,包括機構內部與外部之設施的安全性,受訪者表示房間和浴廁均有設置緊急聯絡鈴,各樓層都有設置無障礙、緩降坡以及防跌等設施,這些設計可以提高使用者的安全性,也提高了受訪者的滿意情形。

甲方:那這邊的設備覺得怎麼樣?

乙方:設備還算齊全,房間有緊急鈴,設置緩坡道還有防跌的鐵網裝設,家區裡面也設置了很多的休閒椅和涼亭,在家區裡面散步可以很放鬆,很休閒就像在公園一樣。(個案 13)

甲方：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙方：房間裡面和廁所都有設置緊急聯絡鈴，也有公用飲水機、電視和洗衣機，保健組也有復健器材，家區裡面有放了很多的休閒椅以及涼亭設置，很多地方都有盡力為我們設想，讓我感覺這裡很棒。(個案 16)

(二) 設備齊全性：

在「設備齊全性」方面，受訪者表示機構內設有復健器材、公園休閒設施等、認為目前的設備已經很完善。

甲方：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙方：這裡的設備很好，尤其是保健組有放了很多復健的器材，讓我很很方便就可以做復健，舒緩筋骨的不舒服。(個案 4)

甲方：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙方：榮家保健組有設置復健器材給我們使用，讓我們使用上很方便。(個案 5)

(三) 便利性：

在「便利性」方面，受訪者表示機構內設有公共飲水機、洗衣機及文康設施等、認為目前的設備讓住民在居住使用設備的便利性感到滿意。

甲方：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙方：房間都裝設有緊急鈴，公共區域有飲水機和電視及洗衣機很方便。(個案 3)

甲方：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙方：榮家有提供給我們一些不錯的公用設備，像是房間、廁所和走廊都有緊急鈴，如果有突發狀況需要服務人員協助，可以很快的連絡到他們，還有提供公用的飲水機、電視機、洗衣機真的很方便。(個案 15)

三、「環境因素」：

有關環境的部份，在本章一開始探討住民選擇進住到高雄榮譽國民之家的

主要原因時，就已得知”環境好”是最主要吸引顧客進住的原因。

在訪談過程中，也確實有許多個案表示機構整體環境都不錯，包括家區環境清潔佳、沒有異味、採光通風好、家區公園營造與環境綠化…等描述。

甲方：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙方：這裡的花草樹木，種植的很漂亮很舒服，走在家區裡就好像走在公園裡一樣自在。(個案 3)

甲方：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙方：家區裡很多的規劃設計都很像營造一個公園一樣的生活空間，很多樹木和花卉，在家區裡散步可以很輕鬆自在。(個案 9)

甲方：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙方：這邊環境很好，整理得很乾淨又很漂亮。(個案 20)

四、「居住品質」：

在訪談過程中，有許多個案表示機構整體居住品質不錯，主要原因包括房間為獨立套房、居住有自己隱私空間、沒有異味、採光通風好…等描述。

甲方：那住的部份覺得怎麼樣？

乙方：很理想，個人套房有自己隱私空間，房間採光和通風都很好。(個案 3)

甲方：那住的部份覺得怎麼樣？

乙方：這裡住的地方每個人都是獨立套房，不管是光線或是通風都很不錯。(個案 15)

甲方：那住的部份覺得怎麼樣？

乙方：我覺得住的很好，這裡房間空間剛好，一個人住很舒適，浴室水很大，冬天熱水夠熱洗起來很舒服，外面同樣大小的單人套房還有陽台，每月租金至少 6000~7000 元。(個案 32)

五、「收費合理性」：

在收費方面，多數受訪者認為高雄榮譽國民之家的收費很合理，相對於機

構內所投資的設備以、人力成本以及提供的服務項目，這樣的收費標準是很合理的。

甲方：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙方：我覺得這邊的收費非常合理，比起外面的安養中心，這樣的價錢能有這樣的服務和照顧真的很棒，這些都要感謝嚴家淦，是他當年建議總統要照顧我們這些老兵才會在每個縣市都廣設榮家。(個案 18)

甲方：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙方：我女兒在台中某私立安養中心當護士，外面的安養中心一個月收費要 27000 元以上，這裡一個月只要付 8050 元，我覺得收費真的比外面便宜很多，這是國家對我們的恩惠。(個案 33)

六、「家區活動」：

此類別是受訪個案一致感到滿意的項目，除了部分個案本身怕吵或身體狀況不佳，較不喜歡參加活動之外，幾乎所有的個案均表示每月固定的慶生會，以及年節時候舉辦的各類相關活動，或是不定期連結社會團體的志工表演，都為老人們帶來許多歡樂的氣氛，也能排解老人們平時的煩悶。

甲方：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙方：我來榮家之後，參加了很多的活動和社團，有槌球社、書法社、歌唱活動、外面團體的表演活動以歌唱表演最有興趣，另外榮家的文康交誼廳裡的音效、燈光及場地真的是太好了。(個案 11)

甲方：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙方：榮家常常辦理很都不同的活動，我通常都會去參加，讓我們的生活變的更加活潑更加快樂，很感謝大家的努力。(個案 15)

七、「服務人員工作態度」：

多數受訪個案對於機構服務人員工作態度感到滿意，表示對於住民的需求，工作人員都能積極協助處理，平常在家區見面也會熱情的打招呼，感受到

機構的溫暖。

甲方：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙方：行政人員每個認都很認真，盡量讓我們在這裡住的舒適，住的安心，也住的快樂。(個案 15)

甲方：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙方：所有服務人員的服務工作態度，親切認真負責。(個案 17)

八、「貼心的感受」：

在機構所提供的有形與無形的服務之中，有些讓住民與家屬感到特別的貼心，例如每個月固定的慶生活動，以及在年節時所舉辦的應景活動，都會特別考慮到適合住民的需求。另外機構堂長、護理人員、志工及照顧服務員主動、親切地問候與安慰，讓長輩感到已經沒有什麼好埋怨的了。

甲方：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙方：保健組羅小姐在執行榮總送診服務時，在志工及替代役等協助人員的調配以及看診住民當日就診狀況，掌握的非常好，讓每個看診的住民都能在車返回前順利看到醫生，減少我們看診的困擾，感覺非常的有效率和服務效能，印象深刻。(個案 1)

甲方：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙方：有一次到餐廳吃飯，看到照服員很細心有發覺有個住民在爬上餐廳樓梯很吃力，就主動前往攙扶，防止他跌倒發生意外，讓我感覺榮家服務人員很認真用心在照顧老人家。(個案 4)

九、「專業服務」因素：

(一) 醫療服務：

高雄榮譽國民之家編制家醫科醫師，受訪者均表示醫生醫生視病猶親，詳細也很客氣的檢查和說明身體狀況，開藥和提醒平常保健的方法，感覺很像自己的親人一樣的溫暖，也提高了受訪者的滿意情形。

甲方：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙方：這裡的醫生，是一個很像自己家人的醫生，親切客氣的態度，對於榮家各式各樣的老榮民，都能應對的讓老人家都服服貼貼，小病都能處理開藥疏緩不適症狀，也常提供日常保健的方法，嚴重的病狀會詳細解說轉診並協助掛號，努力的讓我們活的健康活的快樂。(個案 16)

(二) 護理服務：

受訪者多數表示機構護理人員，細心親切，提供專業護理服務，提高了受訪者的滿意情形。

甲方：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙方：護士都親切，平常看到我們都會熱情的打招呼，關心我們幫我們量體溫、血壓，提醒我們要按時吃藥，都很照顧我們。(個案 16)

(三) 照顧服務：

受訪者多數表示機構照顧服務員，親切、積極協助處理住民需求，給予正面的肯定及高度的滿意度。

甲方：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙方：照服員非常盡職，平常時常關心我們，對於我們所需要協助的地方，都能很快的幫忙處理，如果有身體狀況不好的老人，晚上都會很勤勞的一直進房間關心掌握身體狀況，很滿意這樣的服務。(個案 8)

十、「行政服務」：

受訪者個案 12 表示，在申請入住的過程中，機構的行政服務提供了完整的諮詢服務以及客氣熱心的服務，對於機構行政服務感到非常滿意。

甲方：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙方：在辦理住入時，輔導組的人員都很親切熱忱的服務，尤其是呂小姐很細心親切的協助我辦理入住的事，從參觀，送體檢資料，核准後選房間總是很客氣熱心的服務，過程感覺受重視。(個案 12)

第五節 服務不滿意事項分析

此節將針對第三節所歸類出的不滿意事項進行討論，在有形的方面包括：「飲食因素-菜色豐富性、烹調方式、食材選用及清洗」、「環境因素」、「居住品質」、「收費合理性」等 6 項，在無形的方面包括：「服務人員工作態度」及「管理制度」等 2 項。

依據心理學家 Herzberg 所提出之雙因子理論，以上這些造成住民不滿意的因素，均屬於保健因子(Hygiene Factors)，亦即住民視這些服務為基本的要求，當高雄榮譽國民之家有提供這些服務時，也不容易增加住民的滿意度，而一旦機構未提供這些服務，或是所提供的服務內容未達住民的期望時，就很容易產生不滿意的情形。以下將逐一探討。。

一、「飲食」因素：

所謂民以食為天，在本研究訪談過程中，最多受訪者對飲食部份表示意見，其中包括滿意的與不滿意的意見，有許多個案反應對於飲食感到不滿意。。

(一) 菜色的豐富性：

甲方：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙方：差強人意，每天提供的菜色品質很不穩定，料理的方式口味以及料理的口感不佳。(個案 3)

甲方：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙方：這裡吃的部分，飯、麵、饅頭、稀飯都很好，就菜不好，活了 60 幾年沒吃過這種菜，在這裡沒有好菜可以吃，我跟營養師和經理反應過都沒用，營養師覺得我要吃鹹一點，別人要吃淡一點，覺得菜的種類就只有這些，循環菜單都差不多，菜的口味也太淡了、吞不下去，無論是小白菜還是大陸妹，我都很少吃，我覺得這裡只是把菜只是煮一煮撈出來而已、沒加鹽巴醬油、覺得什麼味道都沒有，這不是我一個人這樣覺得，32 桌中有 4 個不同籍貫的長輩，都覺得菜太淡了。(個案 29)

(二) 烹調方式：

甲方：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙方：餐廳吃的量和營養都很足夠，但是菜的料理味道真的不是很好吃，還需要再加強。(個案 4)

甲方：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙方：這裡吃的不好，雖然菜單很完整漂亮，但實際煮出來提供的菜，色香味都非常不好，口味不鹹也不淡，就只是吃個有不會飢餓的感覺，就不會想要再多吃了。(個案 17)

(三) 食材選用及清洗：

甲方：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙方：吃的感覺差一點，首先是食材感覺不新鮮，好像一次進貨很多，所以菜放得很久才烹調，導致不新鮮，再者是食材清洗切菜，沒有做得很確實，沒有將口感不好或不合適料理的部分切除和清理乾淨，肉類也是一樣，所以餐廳的口味及烹調方式和味道都有很大的改進空間。(個案 1)

二、「環境因素」：

在前一節談到環境好是主要吸引受訪者選擇進住到高雄榮譽國民之家的原因，在訪談過程中確實有許多個案表示機構整體環境都不錯，但也有個案表示現在的環境因為防治登革熱，將很多樹木砍除，與環保植樹理念相衝突，甚為可惜。

甲方：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙方：家區圍牆上的一些植物例如九重葛，最近因為防治登革熱，都將其割除，其實只需要適度的修剪，不需要全部移除，畢竟那是天然的阻絕設施，可以防止外面的人爬牆進來，而且植物長那麼大需要很久的時間，真的是很可惜。(個案 7)

三、「居住品質」：

在前一節談到居住品質為受訪者選擇進住到高雄榮譽國民之家的重要原因，但也有個案表示現在居住設備設施，應考量使用年限，適時更新，才能持續維持良好居住品質。

甲方：那住的部份覺得怎麼樣？

乙方：可能是因為房舍蓋好已經有一段時間了，房間的床架已經開始有不牢固的情形，除了這個之外住的空間都很好。(個案 7)

四、「收費合理性」：

高雄榮譽國民之家在 102 年實施組織改造，並調整收費標準，部分受訪者，對於住民收費有兩套標準產生疑義，認為應該一視同仁。

甲方：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙方：收費很不合理，在 102 年時因為行政院組織改造，同時間也調整了收費標準，現在產生之前入住的人收費是舊的較便宜的標準，後面申請的就必須繳比較貴的標準，電視費用也是兩套標準，同樣的服務來源，確由兩套收費標準實在是很不合理。(個案 13)

甲方：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙方：這邊的收費跟外面的收費是不能比的，但覺得後來進來的人要繳比較多的錢比較不公平，不應該有兩套收費標準，不是都不要調整，就是一起調整，這樣比較公平。(個案 28)

五、「服務人員工作態度」：

受訪者個案 2，對於機構少數個人看護服務態度不佳，感到不滿意，降低服務滿意度。

甲方：那您覺得這裡所提供的讓您最不滿意的服務是什麼？

乙方：少數個人看護態度不好，看見人要理不理。(個案 2)

六、「管理制度」：

受訪者個案 28，對於機構的伙食帳目管理及管理方式，產生疑義，感到不滿意，降低服務滿意度。

甲方：那您覺得這裡所提供的讓您最不滿意的服務是什麼？

乙方：我對秘書室辦理伙食最不滿意，帳目沒有按月公布，我是伙食委員，也是我建議公布帳目，秘書室才公布的，而且公布時承辦人及秘書室主任都應該蓋章。(個案 28)

第六節 機構未來發展及轉型建議分析

此節將針受訪者對於高雄榮譽國民之家，在因應未來高齡社會以及長期照護法實施。在機構未來發展及轉型提供建議，共有「品牌建立與行銷」、「資源共享-推展日間照顧服務」、「開拓客源-擴大收置對象」以及「經驗傳承、不老傳奇」等 4 項，以下將逐一探討。

一、「品牌建立與行銷」：

受訪者個案 8，表示機構各項服務品質極佳，應多利用資訊媒體行銷，讓更多榮民眷，都能更瞭解機構的優質服務。

甲方：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙方：現在是一個資訊傳播的時代，榮家應該要多運用行銷的手法，才能讓更多人知道榮家好。(個案 8)

二、「資源共享-推展日間照顧服務」：

受訪者個案 8，表示機構目前尚有未進住住民的空房，建議可以適度開放民眾申請，以資源共享的理念，日間照顧服務的模式，讓青年就業民眾，日間能將家中長輩安置於機構，可獲得青年放心就業，老人安心養老的雙贏局面。

甲方：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙方：如果有一些空的房間，可以研究一下，適度開放民眾申請運用，可以不只是長期的人住，也可以像其他單位一樣，讓年輕人上班時間將老人帶來，下班再帶回家的方式，這樣也一個有效運用國家資源，讓年青人安心打拼。(個案 8)

三、「開拓客源-擴大收置對象」：

受訪者共有 8 位個案，表示機構目前尚有未進住住民的空房，而收置的對象依法規僅能安置榮民或榮民與父母(配偶)並同安置，建議可以在不影響榮民權益的前提下，擴大收置對象，讓一般民眾也能申請入住機構，使國家資源發揮最大效益。

甲方：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙方：如果榮家沒有住滿榮民，在不會影響榮民福利前提下，其實可以將部份沒有住人的房間，開放一般民眾申請，可以讓這裡那麼好的資源，做最有效的運用。(個案 3)

甲方：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙方：其實現在老榮民的需求已經不能和以前相比較，應該會越來越少人住進來，建議可以將有沒住人空閒的房間，開放給民眾申請，這樣國家的資源財不會浪費，讓更多人享受這裡的服務。(個案 5)

甲方：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙方：現在榮家可以申請的對象只有榮民，如果是父母或太太還要跟榮民一起住進來才行，其實將來退伍榮民很多也才 45 歲到 50 歲之間，還需要繼續為家庭努力工作，他們的父母大概也都 70、80 歲，如果可以開放榮民的父母單獨可以住進來榮家，不管是長期或是只有上班時間，這樣就可以讓那些榮民安心的為家庭工作打拼，不用擔心父母在家沒有人可以好好照顧。(個案 15)

甲方：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙方：如果有閒置的空房間，在不影響壓縮榮民權益原則下，可以適度開放給一般民眾申請入住，讓國家資源發揮最大效益。(個案 5)

四、「經驗傳承、不老傳奇」：

受訪者個案 9 及 18，表示機構住民長輩擁有許多專業才能以及豐富的社會經歷，長輩們身懷絕技，可以協助走出榮家組成類似「不老樂團」模式的團體，參加機構周邊重要慶典活動表演如高雄『萬年祭』或是入進社區陪同社區長輩、兒童，共同學習書法、繪畫或分享珍貴的人生閱歷，如同「不老樂團」、「不老騎士」那樣的稱號，可以老了一樣有尊嚴，一樣有生活目標。

甲方：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙方：可以和高雄市政府談一談，像是高雄市在辦理一些有特色的慶典活動，好像是左營萬年祭或是元宵燈會的活動，可以讓我們裡面身懷絕技的老前輩們，像是書法、歌唱、樂器表演等，去參加那樣的活動演出，可以改變外面民眾對於我們老榮民住榮家就是死氣沉沉的刻板印象，我記得常有叫做什麼，不老樂團，不老騎士那樣的稱號，可以老了一樣有尊嚴，一樣有生活目標。(個案 9)

甲方：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙方：我們這群老兵在未來的 5-10 年就會凋零，外面的老人很多，這邊的住民有的都多才多藝，像我可以教文史，楊俊傑也很棒，有的住民很會畫畫，榮家可以集合這些有專才的人，用老人教老人的方式將他們的經驗傳承下去，如此也可照顧到外面的老人。(個案 18)

第五章 結論與建議

本章將根據第二章文獻探討、第三章研究方法，以及第四章之研究結果與分析，將各種資料整理與分析之後，歸納出以下四節：第一節結論、第二節建議第三節後續研究建議。

第一節 結論

本研究之目的主要在了了解受訪者進住老人安養護機構的原因，為何選擇進住高雄榮譽國民之家的原因，以及進住機構後對所發生的服務滿意與不滿意之情形，在經過深度訪談與資料整理與分析之後，歸納出以下四點結論：

一、「進住老人安養護機構的原因」：

住民進住老人安養護機構的最主要的原因是健康情形變差，可能是因為生病了，或是意外受傷了之後，身體的健康狀況變差，本身的自理能力不足，需要有人協助照顧，但因為家人沒空或沒有能力照顧，也有住民是因為跟家人住在一起容易產生摩擦，所以才自己選擇或是在家屬安排之下進住到老人安養護機構。

此研究發現與內政部 94 年度老人狀況調查結果相符，顯示當老人健康狀況不佳時，其願意進住到老人安養護機構的意願將會相對提升。

二、「選擇進住高雄榮譽國民之家的原因」：

住民及其家屬選擇進住高雄榮譽國民之家的主要原因是環境好，其次是離家近、在其次是離家近。在訪談的個案中，最多個案表示是因為機構環境好，包括：單人套房、公園造景環境綠化、沒有異味、沒有噪音，所以選擇進住到機構。另外也有不少個案表示是因為距離住家比較近，所以才選擇進住到機構。除此之外，有些個案是因為有朋友介紹或是由榮民服務處協助轉介或機構主動到府介紹，並實際參觀之後才決定進住到機構。

三、「進住高雄榮譽國民之家後的滿意情形」：

住民進住高雄榮譽國民之家之後的滿意情形，在有形的方面包括：「飲食-菜色豐富性、營養調配」、「硬體-設施安全性、設備齊全性、便利性」、「環境因素」、「居住品質」、「收費合理性」、「家區活動」等 6 項，在無形的方面則是「工作人員服務態度」、「貼心的感受」、「專業服務-醫療服務、護理服務、照顧服務」以及「行政服務」等 4 項。

其中，最讓受訪者感到滿意的項目為「家區活動」，由於 J 機構平時均定期舉辦慶生會，每週也有志工到場表演與住民同樂，遇特殊節日又會另外構思應景活動，因此贏得住民與家屬一致的好評。此項目在過去的研究中較少看到滿意的案例，但有研究者建議機構應該定時舉辦活動，邀請家屬，甚至是社區中的民眾來參與，不但可連繫機構與家屬或社區居民的關係，同時亦可使老人享受天倫(游麗裡，2000)。

四、「進住高雄榮譽國民之家後的不滿意情形」：

住民進住高雄榮譽國民之家之後的不滿意情形，在有形的方面包括：「飲食因素-菜色豐富性、烹調方式、食材選用及清洗」、「環境因素」、「居住品質」、「收費合理性」等 4 項，而在無形的方面則包括：「服務人員工作態度」、「專業服務品質-照顧服務」、「管理制度」等 4 項。

在所有不滿意項目中，又以「飲食因素」所佔的比例最高，有許多住民與家屬都表示對於機構所提供之飲食不滿意，而國內其他研究，如詹火生(1992)、郝建生(1998)、莊明德(2000)、吳謝芳(2004) 也皆有相同的發現。由於每位住民的生活背景不同、飲食習慣、年齡差異大、健康狀況也不同，在現行每人每月伙食費 4050 元的狀況下，想要用同樣的伙食來滿足所有住民的需求是相當困難的。

另外，本研究另一個與過去研究不同的發現為：「收費合理性」，機構因 102 年行政院組織改造，調整住民收費標準以及有線電視費用於 103 年 1 月 16 日調

整住民有線電視收費標準，為保障費用調整前入住長輩權益，使收費標準區分新進住民及調整收費標準前入住住民兩個收費標準，致新進住民產生相同服務品質及居住環境設施，確有收費差異的情形，認為不公平，對於機構有不滿意的情形。

第二節 建議

一、對高雄榮譽國民之家的建議

榮民之家屬於公立安養機構，服務對象有特殊性，亦具有高度社會責任與使命，經營成本仰賴公務預算挹注，且無須與市場機制進行價格競爭，提升服務品質及環境設施、設備，是得以永續經營的基本要件，因此，本研究針對受訪者提到的不滿意原因對機構提出以下建議。

(一) 飲食方面：

在飲食方面：許多受訪者提到伙食外包菜色變差、口味不好(不是太淡就是太鹹)，雖然每位住民的狀況各有不同，想要同時滿足所有住民的期望並不容易，但畢竟飲食均衡與住民的營養狀況息息相關，而營養狀況差時又會直接影響到住民的健康情形，因此，建議機構應開放更多樣的菜色、更貼切的服務，可讓住民有更多的選擇，對外包廠商落實完整健全必要的管理，並與專業營養師合作，共同為住民的飲食均衡與健康把關。

(二) 環境方面：

本研究發現最主要吸引住民選擇進住到機構的原因是”環境好”，可見機構擁有得天獨厚的環境優勢，然而，在深入訪談之後，也有許多受訪個案談到受高雄地區有登革熱疫情影響，清除圍牆九重葛、爬藤花卉，顯示防疫工作與環境綠化頗有衝突，嚴重影響現有住民的滿意度，建議機構應重視此問題。

(三) 服務態度方面：

在訪談過程中，部分受訪者提到照顧服務員，在工作工作忙碌時態度與口

氣會變差，工作品質也比較差，或是有某些特定服務人員，在平時(非工作忙碌時)就對家屬態度冷漠，這些都讓受訪者感到不滿意，但卻不願意向機構反應。老人安養護服務是屬於高度服務接觸的工作，服務人員的態度非常重要，建議機構應加強教育訓練，以提升服務人員的服務態度。

(四) 收費合理性方面：

在訪談過程中，部分受訪者提到收費標準區分新進住民及調整收費標準前入住住民兩個收費標準，致新進住民產生相同服務品質及居住環境設施，確有收費差異的情形，認為不公平，對於機構有不滿意的情形，建議機構應持續相住民宣導與說明收費標準差異的緣由，以降低住民心中疑義及對機構不信任的情形。

(五) 機構未來發展及轉型建議方面：

1. 品牌的建立與行銷：

榮民之家屬於公立安養機構，服務對象有特殊性，亦具有高度社會責任與使命，經營成本仰賴公務預算挹注，且無須與市場機制進行價格競爭，相對於品牌的建構與行銷，著力不深，而利用自有的行政平台、網頁，以及近期發展的社群FB，其曝光度有限，建議今後應探究潛在主客群在哪裡？消費的型態與服務需求？採取主動出擊的行銷手段，如：積極聯繫各地榮服處促成免費短期試住體驗、編製海報發送至鄰近區公所、里辦公室、社會局社福中心、長照中心及社區關懷據點宣傳、計畫性商請媒體專稿報導或介紹(報章、網路社群、區域電視台)、結合地區特色性活動(左營萬年祭、就業媒合、年節慶典)，將高雄榮家這個品牌的意象，推廣至將來想要到機構安養的潛在顧客心中。

2. 發展機關特色：

高雄榮譽國民之家，屬於都會區的住宿型銀髮服務產業，與岡山榮民之家、屏東屏東榮民之家、高雄市仁愛之家、內政部南區老人之家等高屏區公立機構相較而言，在交通網絡、醫療支援、休閒娛樂以及房舍住宿方式等，具有極大

的優勢。與在地民營機構相較而言，價格較便宜，物美價廉，空間亦非民營能夠相比。綜上所言，在對外行銷策略上，應將前述優勢加大宣傳力道。此外，家區內部色澤豐富度較低、建築體與附屬較老舊，空間個別化營造不足，建議朝向公園化、溫馨化、家庭化、專區特色化等四化方向作規劃，導入社區工作的理念與技巧，進行有目標、具體意象化的總體營造。

3. 修改相關法令，開放遺眷及榮民父母入住：

因應未來高齡化的趨勢及少子化與衝擊，榮家未來發展，首要為法令的鬆綁。本家在角色定位、機構環境以及設施配置等，即為『自費安置機構』，自費安置在未來趨勢仍佔有極大的市場需求。高榮譽國民之家以自費為主、公費為輔，而岡山榮民之家及屏東榮民之家以公費為主，以區隔市場需求。

國軍退除役官兵輔導委員會服務照顧對象為榮民、榮眷，考量各榮民之家面臨第一代榮民逐年凋零，囿於退輔條例及部份供給制就養作業規定之規範收置對象以榮民為主、榮眷（配偶或父母可併同安置），若榮民亡故後，併同安置之遺眷僅能暫予安置，導致有意進住之遺眷無法取得服務，建議朝法令鬆綁開放部份比例之遺眷申請，落實對弱勢無依榮眷的照顧，以解決低占床率問題。

再者，因應募兵制的推行，以及退輔制度的轉型，未來具備榮民身分之退伍軍人會有相當人數為青壯年，退役後仍需在職場上努力奮鬥，對於家中年老的父母親，在照顧上實有力不從心之狀況。目前榮家僅開放榮民父母得併同榮民一同進住榮家安置，建議修改法令，擴大開放榮民之父母，得單獨申請進住榮家安置，一方面可使青壯榮民在退役後，得以在就業職場上安心努力奮鬥，亦可有效拓展廣大源源不絕的客源。

4. 推廣資源共享：

建議國軍退除役官兵輔導委員會與衛福部社家署取得行政協議，同意各榮家得以專案方式，配合各地方政府委託安置費用收置社政單位轉介安置老人（例如，配合高雄市政府都市開發計劃，安置徵收地區的年長單身居民或提供災害

發生區域緊急安置，由市政府核發補償金並轉介榮民之家安置)，並納入床位系統。除可落實資源共享政策外，亦可避免輔導會所屬榮家在國家長期照護政策推展上，因法令限制而被邊緣化，俾利榮家能永續經營。

第三節 後續研究建議

本研究僅針對南部地區專門收置榮民(眷)之公立老人安養護機構進行實證研究，未來亦可針對不同規模型態或不同地域別(例：北部或南部)之機構進行實證研究，以了解是否有差異。

本研究僅針對單一公立老人安養護機構進行實證研究，未來亦可針對不同主管機關設立之公立老人福利機構進行研究，以比較其異同。

影響服務滿意的因素很多，在本研究僅針對顧客(住民)觀點進行研究，並未對機構之經營者(管理者)與工作人員進行探討，建議未來可再增加對經營者及工作人員的觀點，並加以比對，以更深入探討服務滿意的原因。

參考文獻

中文部分

- 內政部戶政司 2015，近年我國老年人口數一覽表。
- 內政部主計處 2015，我國老年人口數一覽表。
- 內政部統計處 2015，中華民國九十八年老人狀況調查報告。
- 王宛茹，1997，台灣地區老人安養供需之研究，碩士論文，國立台灣大學。
- 王香蘋，2003，”台灣老人罹病、活動功能、及健康自評的分析：1989年-1996年”，台灣社會福利學刊(電子期刊)，第三期，pp. 77-106，1月。
- 王雅臣，1999，自費安養老人經濟支持與生活適應之研究—以頤苑為例，碩士論文，國立中山大學。
- 全國法規資料庫 2015。老人福利機構設立標準。
- 余玫燕 2007。老人安養護機構服務滿意之研究—以 J 安養中心為例。碩士論文，國立雲林科技大學企業管理研究所。
- 何麗芳 1992，台北市老人休閒活動與生活滿意度之研究，碩士論文，東吳大學社會工作研究所。
- 汪中華，2012，老人養護型機構服務滿意度與生活滿意度之研究：以內政部彰化老人養護中心為例，碩士論文，亞洲大學社會工作學系。
- 吳謝芳，2004，安養機構老人之居住行為研究—以台中縣市為例，碩士論文，逢甲大學。
- 吳奇璋 2009，養護機構內老年人自主性及其影響因素之探討，碩士論文，美和技術學院健康照護研究所。

- 吳雅玲 2010，人性化檢查服務方案於陰道超音波受檢婦女之身心感受、服務品質及服務滿意度成效探討，碩士論文，經國管理暨健康學院健康產業管理研究所。
- 吳佳樺 2009，嘉義縣居家服務滿意度之研究，碩士論文，南華大學非營利事業管理學系。
- 陳美女，1993，護理之家照護品質調查研究，碩士論文，中國醫藥學院。
- 林麗惠 2001，高齡者參與學習活動與生活滿意度關係之研究，博士論文，國立中正大學成人及繼續教育學系。
- 林孜孜 2005，服務品質與顧客滿意度相關之研究，經營管理論叢第一屆管理決策 2005 年學術研討會特刊，287-294。
- 林佩萱 2009，老人居住安排與生活滿意度關係城鄉差距之研究，碩士論文，國立成功大學都市計劃研究所。
- 林麗嬋、葉莉莉 2004，機構式長期照護服務方案，載於陳惠姿（主編），長期照護實務（6-1 - 6-36 頁）。臺北市：永大。
- 洪千雅 2009，高齡者休閒活動參與與生活滿意度關係之研究，碩士論文，亞洲大學長期照護研究所長期照護組。
- 關依婷 2009，以 F. Herzberg 雙因子理論探討社福機構人員之工作滿意度，碩士論文，實踐大學企業管理學系碩士班。

英文部分

- Conte, V.A., & Salamon, M.J., (1982). An objective approach to the measurement and use of life satisfaction with older persons. *Measurement and Evaluation in Guidance*, 15(3), 194-200.
- Chen, Y. M. (2003). The meaning of health and health promotion practices of Taiwanese elders with chronic illness. *Home Health Care Management & Practice*, 15(6), 505-510.
- Croucher, K., Hicks, L., Jackson, K. (2006). *Housing with care for later life*. UK: York Publishing Services Ltd.
- Diener, Emmons, Larsen, & Griffin (1985). The Satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.
- Gould, M. T. , 1992 , . Nursing home elderly —social environmental factors. *Journal of Gerontological Nursing*, 11(2), 13-20.
- Holloway, I., & Wheeler, S. , 1995 , ” Ethical issues in qualitative nursing research” , *Nursing Ethics* , 2(3) , 111-120.
- Mosher-Ashley, P. M., & Lemay, E. P. , 2001 , ” . Improving resident’ s life satisfaction.” , *Journal of Long-term Care*, 19, 50-54.
- Neugarten, B.J., Havighurst, R.J., & Tobin, S.S. (1961). The Measurement of Life Satisfaction. *Journal of Gerontology*, 16, 134-143.

Patton, M. Q. (2002). "Qualitative research and evaluation methods" ,

3rd edition , Thousand Oaks , CA: Sage.

Kaufman, J. E. (1996). Personal definitions of health among elderly people: A link to effective health promotion. *Family & Community Health*, 19(2), 58-68.

附錄一 訪談邀請同意書

親愛的 先生/女士，您好：

我是高雄榮譽國民之家輔導組社工員黃志銘及謝素菱。目前正辦理本家執行國軍退除役官兵輔導委員會 104 年之研究計畫，計畫名稱為〈老人安養機構服務滿意度研究-以高雄榮家為例〉。

預計邀請本家住民及家屬代表進行深度訪談，誠摯期盼能有機會與您談論：分享進住安養機構的心路歷程，對於本家服務事項滿意與不滿意之經驗？以及您作為住民對本家未來轉行與政策的看法？您寶貴的意見及指導可以讓我們更瞭解本家目前服務的盲點，精進服務品質，並據此對本家外來展望及轉型方向的政策提出更細緻的建議。

如果您願意參與研究，本計畫將需要您抽出一次的時間進行訪談，每次訪談預估花 40 分鐘的時間。我將配合您方便的時間、地點與您進行面對面訪談。為使後續的資料整理與分析更加周延和精確，我會在訪談過程中進行錄音，並在 3 日內整理成逐字稿。為保您的隱私權，訪談內容與記錄僅有您、以及參與本研究計畫的研究人員可以全文閱讀；此外書面內容當中足以辨識出您個人身份的訊息將被隱匿或作更改，以符合「個人資料保護法」及研究倫理的「保密原則」。參與研究期間您仍然有權隨時要求退出，您的決定絕對得到研究者的理解與尊重。

竭誠地邀請您參與本研究的訪談。感謝您，並祝平安順心。參與研究期間若有任何疑慮，歡迎與我或者研究團隊的成員連繫，連絡方式如下：

高雄榮譽國民之家輔導組
黃志銘社工員/謝素菱社工師 敬上
電話:07-3652828#1038、1019

參與者(簽名)：

研究計畫主持人/訪談者(簽名)：

日 期 ； 年 月 日

附錄二 訪談逐字稿

個案:1

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：1年多，103年4月入住的。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：入住前因為在家裡跌倒，臀部骨頭有裝設人工關節，家中子女均要工作無人照顧，之前有入住到安養中心兼復健中心的機構，後來因住的環境不好，所以決定入住較好的老人安養中心，希望讓小孩安心，自己得到較好的照顧。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：選擇過程中有和家人共同商量，最後小孩尊重我的意願，讓我自己做出最後的決定。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢？如何得知？是怎麼評估的？

乙：之前有去參訪過高雄市私立老人安養中心，環境滿意的收費標準很高，收費平價的居住環境普遍不好，後來經過榮民朋友介紹得知高雄榮家環境很好，就來參訪之後，考量榮家環境設施、房間都為單人房以及住民同為軍中退伍榮民生活背景較為熟悉，所以就申請進住高雄榮家。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：家人兒女會利用下班或假日時候來看我，來幫忙打掃房間陪伴我聊天，至於朋友不想太麻煩他們，所以請他們不要來看我，多以電話連絡連繫感情。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：吃的感覺差一點，首先是食材感覺不新鮮，好像一次進貨很多，所以菜放得很久才烹調，導致不新鮮，再者是食材清洗切菜，沒有做得很確實，沒有將口感不好或不合適料理的部分切除和清理乾淨，肉類也是一樣，所以餐廳的口味及烹調方式和味道都有很大的改進空間。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：住的空間感覺滿意，只是房間通風效果差了一點，應該是格局設計的關係。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：設備感覺很滿意，尤其是家區裡面設置了很多休閒椅，讓我們在家區散步時如果累了隨時都有椅子可以休息，另外也裝設了很多安全設施就像緩坡道防止跌倒的安全網，房間的緊急聯絡設備，可以防止很多意外產生。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：榮家的王醫師，在各方面都很滿意，有任何醫療上的問題，都可以在他那裏得到諮詢或者協助。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：這裡的護士都很有愛心、很有親和力，感覺很滿意。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：照服員小姐都很親切，對我們都很熱心服務，時常關心我們，讓我感覺很

受關懷也很滿意。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：輔導組和保健組，工作人員都很親切和熱心，在服務上都很滿意，因為平時比較少和秘書室人員接觸，所以對他們就比較陌生不太熟悉。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：堂長很好，平時很關心住民，也很瞭解我們的狀況。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：每週的榮總送診專車，都會有穿著紅背心的志工陪同協助，不僅僅是協助老人家上下車，最重要的是能有效協助我們看診進度，尤其是如果當天要看兩個以上的醫生，都能協助讓我們在車要返回前，順利看完所就診間，感覺志工服務很有效率及窩心。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：之前剛入住時因為行動不方便，所以較少參與家區所辦理的活動，最近比較有參與了，但感覺辦理活動的效果很難滿足住民的個別需求，效果不大。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：覺得收費合理，但有些項目費用支出在哪裡並不太清楚？例如每個月的服務費 6000 元，都用在哪裡不曉得，建議是否可以有少部分，可以用來協助經濟狀況不好的榮民，買生活必需品像是尿布或營養品等，類似社會救助的觀念，將大部分經濟不差住民的費用，調整用來協助經濟困難的住民。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：環境還算滿意，但蚊子有點多，應該是花草樹木種的比較多的因素。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：服務人員都很親切、熱忱、熱心，感覺很滿意。

甲：那最不滿意的呢？

乙：伙食的烹調方式還需要再加強改進。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：伙食的烹調方式還需要再加強改進。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：會介紹朋友來，希望多一點朋友來一起當鄰居。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：保健組羅小姐在執行榮總送診服務時，在志工及替代役等協助人員的調配以及看診住民當日就診狀況，掌握的非常好，讓每個看診的住民都能在車返回前順利看到醫生，減少我們看診的困擾，感覺非常的有效率和服務效能，印象深刻。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：沒有想過。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒有想過。

個案:2

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：快六年了，98年12月8日來的。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：之前曾在雲民榮家當過人事管理員，對於榮家的環境背景很熟悉，所以就規劃退休後要到榮家來養老。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：有和兒子商量，最後自己決定

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢？如何得知？是怎麼評估的？

乙：對於榮家環境設施背景熟悉，高雄榮家為一人一間的套房，覺得很好就來申請了。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：兒子每週都會帶水果來看我，順便幫我打掃房間，以前的同事和同鄉大多以往生，比較少連絡。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：吃得很滿意，菜色和我的口味。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：住的環境很好，我住在第一棟很安靜。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：這裡的設備很完善，比其他榮家都還要好。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：王醫師很熱心，也很照顧我們，覺得很滿意。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：護士都很客氣又親切，感覺很滿意。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：照服小姐們都多才多藝，熱心親切，沒有架子和氣，很關心住民。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：輔導組同仁都很親切、平易近人，但對秘書室就較陌生。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：堂長沒有架子，很照顧也很關心我們。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：志工服務態都很好，熱心又親切。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：家區的活動都有參加，覺得都很滿意，最喜歡聽唱歌。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：覺得很合理，舊有住民沒有因為榮家組織改造收費標準提高，而維持員收費標準，對舊住民衝擊影響很小，很感謝。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：榮家裡面公園綠化規劃的很好，以前很常在家區活動散步，現在腳不舒服，比較少散步了。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：不管是服務人員還是行政人員都很親切，態度熱心親和，感覺很滿意。

甲：那最不滿意的呢？

乙：少數個人看護態度不好，看見人要理不理；另外吃飯時有些住民會在餐桌上擤鼻涕或吐口水在餐盤裡，衛生習慣很不好，也影響吃飯食慾。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：都很好維持現狀就好，希望不要限水。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：有介紹以前同事，但都沒有回應我。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：有一次晚上下不了床，夜班小姐很迅速的到我房間來協助我，讓我順利下床及就寢，感覺很感動。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：維持現狀。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：維持現狀。

個案:3

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：到今年11月19日就滿5年了。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：我是單身榮民，原本住的房子是違章建築，後來因為政府要拆除，沒有地方住，所以榮服處就協助我住到榮民之家。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：我自己決定的。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢？如何得知？是怎麼評估的？

乙：之前在鳳山的榮民服務處服務人員，知道我住的地方要被拆除，協助告訴我榮家的訊息和申請，所以就住進來榮家了，選擇這裡是因為環境好，榮家的服務照顧很完善。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：朋友大概2-3個月會來看我一次，每次大概會待1-2小時聊聊天。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：差強人意，每天提供的菜色品質很不穩定，料理的方式口味以及料理的口感不佳。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：很理想，個人套房有自己隱私空間，房間採光和通風都很好。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：房間都裝設有緊急鈴，公共區域有飲水機和電視及洗衣機很方便。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：醫生看診很有耐心親切，也很專業把我們當做自己長輩一樣照顧。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：護士態度很親切，很客氣的幫我們量體溫和血壓，如果看醫生後還會提醒吃藥的注意事項。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：服務很好又親切，時常進房關心問候，對我們都很尊重，如果有什麼需要請她們協助，總是能在很快的盡力幫我們解決。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：平時很少接觸行政人員，並沒有特別的感覺。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：平時很常關心我們，遇到照服員小姐無法協助處理的事，會馬上協助幫忙。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：每週到榮總看醫生的專車，都會有穿著紅色背心的志工一起陪伴我們到高雄榮總，除了上下車時會扶著我們，如果需要臨時掛號，會很有耐心的協助完成掛號，陪我們看完當天的醫生，讓我們不會迷路感到很安心。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：以前有去參加家區舉辦的活動，覺得還蠻多樣豐富，現在比較少參加，雖然不排斥，但覺得沒什麼興趣，吸引不了我去看活動。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：收費很合理，榮家提供的服務和收費相比較，服務是優於收費的。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：這裡的花草樹木，種植的很漂亮很舒服，走在家區裡就好像走在公園裡一樣自在。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：服務人員的服務態度以及敬業精神。

甲：那最不滿意的呢？

乙：各項服務都不錯，沒有不滿意的。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：目前沒有特別需要的。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：有介紹朋友來，但目前沒有人來申請入住。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：在這裡住得很平順，每天安穩的過著自己的生活平凡安靜，所以並沒有什麼特別印象深刻的。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：如果榮家沒有住滿榮民，在不影響榮民福利前提下，其實可以將部份沒有住人的房間，開放一般民眾申請，可以讓這裡那麼好的資源，做最有效的運用。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒有特別想法。

個案:4

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：3年多了。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：那時候小孩子都成家立業搬出去住了，我一個人住沒有人照顧，所已就住進來了。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：我自己決定的。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢？如何得知？是怎麼評估的？

乙：這裡的環境好，又是單人套房有自己的隱私空間，因為之前有朋友住在這裡，來看朋友時就順便瞭解這裡的環境，所以住這裡主要也是考量住的環境以及有人照顧。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：大概一個月家人會來看我一次，每次陪下午我聊天約兩到三小時，吃晚餐前就會離開。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：餐聽吃的量和營養都很足夠，但是菜的料理味道真的不是很好吃，還需要在加強。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：住的空間很棒，有自己的私人空間，如果和別人住在同一間寢室，很容易產生紛爭。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：這裡的設備很好，尤其是保健組有放了很多復健的器材，讓我很很方便就可以做復健，舒緩筋骨的不舒服。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：這裡的醫生人很好，看診時親切又熱心，醫療上也能夠給我們很多保健的提醒，有時如果有人身體不舒服，還會自己到房間問診，讓我們感受到他的重視與照顧。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：很認真也很親切和善，常常幫我們量體溫和血壓，提醒我們吃藥時間和方法。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：照服員小姐都很照顧我們，時常進房關心我們，有時雖然會有人員更換，但總是能夠很快就上手銜接照顧我們，覺得很滿意。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：平常比較少接觸行政人員，所以比較陌生沒什麼感覺。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：堂長很照顧我們，經常關心我們，協助我們處理一些服務小姐無法解決的疑難雜症。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：這裡的志工最常看到的是每週三次到榮總看醫生，穿著紅色被心陪我們去的人，除了會貼心的扶我們上下車怕我們跌倒，到醫院時會專門陪著我們去各科門診，讓我們很安心不會怕找不到地方。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：這裡辦的活動很多樣有很好看，有唱歌跳舞樂器表演浴佛活動還會待我們出去旅遊，我最喜歡看國小和幼兒園的小朋友。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：收費很合理，服務項目與品質和收費是物超所值。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：我很喜歡榮家的公園綠化環境，花草樹木種植的很漂亮也很舒服。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：服務人員細心的照顧。

甲：那最不滿意的呢？

乙：沒有。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：沒有。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：一定會，這裡真的很好。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：有一次到餐廳吃飯，看到照服員很細心有發覺有個居民在爬上餐廳樓梯很吃力，就主動前往攙扶，防止他跌倒發生意外，讓我感覺榮家服務人員很認真用心在照顧老人家。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：建議在不影響榮民權益的前提下，將閒置未使用的空房間，開放給一般民眾入住，可使國家資源發揮最大效益。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒有。

個案:5

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：93年5月1日來到榮家，到現在已經快要10年了。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：太太亡故，女兒也出嫁了，自己單身一個人在家沒有人可以照顧我，所以就住進來榮家生活了。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：有和女兒共同商量一起決定。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢？如何得知？是怎麼評估的？

乙：之前都有從榮光雙週刊看到各榮家的資訊和活動報導，然而會選擇高雄榮家是因為交通方便以及居住的環境非常的好。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：每週六、日孫女都會來看我，帶我喜歡吃的東西給我吃，但是因為還要上班，所以大概來不到一小時就會離開了。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：在這裡每個月繳的伙食費用少，能有這樣的菜色已經很好了，再加上自己每週會有三天會止伙，自己去準備想要吃的東西，變化不同的口味，所以覺得吃得很習慣很滿足。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：在榮家的住宿房間都是個人套房，可以按照自己的喜好來佈置房間，也不用和別人住在一起容易產生紛爭，可以營造自己家的感覺。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：榮家保健組有設置復健器材給我們使用，讓我們使用上很方便。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：這裡的醫師人很親切客氣，在看診時都很關心我們，並且提供我們很多醫療保健的知識，一般的小疾病都能夠幫我們診斷並開藥舒緩不適的症狀，需要轉去大醫院治療的，也會很詳細的解說應該看哪一科，並且幫我們掛號，就好像我是自己長輩般的照顧。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：護士小姐總是親切有耐心的幫我們量體溫、血壓，如果有在吃藥的時候，會來幫忙看看藥的吃法以及提醒吃藥的時間，真的很照顧我們。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：照服員小姐都很親切客氣，知道我習慣說閩南語，小姐們就會和我用閩南語交談，感覺和我的距離很近很熟悉，對於我所反映問題的需求，也能很快的協處理。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：這裡的行政人員每個人都很客氣，看到我們都會主動親切打招呼。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：堂長時常來看我們，在家區遇到我們都會提醒我走路要注意安全，關心我們身體健康狀況，感覺很受到重視。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：榮家的送診專車都會有志工陪同一起去高雄榮總看醫生，上下車時都會注意避免我們跌倒，到醫院時會陪著一起到診間等待，如果掛號看的號碼很後面，也會幫忙跟榮總護士協調，將順序往前調整到空的號碼，在早上順利看完醫生，讓我們不會擔心迷路感覺到很安心。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：這裡的活動很多樣也很豐富，平時我只要在家區都幾乎會去參加，看完表演心情都會覺得很開心、有趣。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：這裡的收費很合理，繳這樣的費用，能有這麼好的居住環境和服務提供，真的很理想和划算。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：家區裡面種了很多花草樹木，在裡面散步就好像走在公園一樣，飛長休閒舒適。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：舒適的居住環境。

甲：那最不滿意的呢？

乙：如果可以再加強的地方，那就是餐廳伙食的部份再努力一點，讓老人家可以吃得更好一點。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：民以食為天，餐廳伙食可以再更用心一點。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：會阿，和朋友聊天都會介紹他們來參觀這裡，告訴他們這裡的服務和環境很好。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：在這裡每天住得很平靜，並沒有什麼特殊印象深刻的事。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：其實現在老榮民的需求已經不能和以前相比較，應該會越來越少人住進來，建議可以將有沒住人空間的房間，開放給民眾申請，這樣國家的資源財不會浪費，讓更多人享受這裡的服務。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒有什麼想法。

個案:6

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：102年11月住進榮家的。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：原本住在高雄梓官的海邊，住的是磚造房環境比較不好又潮濕，獨居無人

照顧，所以選擇住進安養中心。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：自己決定。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢？如何得知？是怎麼評估的？

乙：因為這裡的環境很好，每個人都是單人套房，之前國民黨左營黨部擔任過小組長，所以有機會接觸以及到榮民之家參觀，住要也是因為居住環境為考量因素。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：每週大概 2 至 3 次，大概會待半天左右聊天以及幫忙打掃房間。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：吃得很好，適合老人家的口味，有專門的營養師調整營養。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：住的地方很滿意，有屬於自己空間的單人套房，而且建築都是鋼筋水泥，和之前住的潮濕磚房比起來，既堅固又舒適安全。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：設施很棒，就像公共區域中山室都有設置電視，房間有緊急鈴，家區裡有很多地方都有椅子，覺得在很多地方都有替住民設想到。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：這裡的王醫師很親切、專業，也很照顧我們，感受到如同家人一般的照護。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：這裡的護士都很親切，熱心客氣的服務我們量體溫及血壓。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：照服員小姐，在處理我們反映的事情時，都能很迅速的協助解決，在餐廳吃飯時，筷子掉地上會很快的幫忙撿起來擦乾淨還我，地上如果有湯汁或菜渣掉落，會很快用衛生紙撿起來，避免我們跌倒。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：服務人員都很親切熱心。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：堂長很好，對我們都很親切的打招呼，天天都會來關心我們，瞭解我們住在裡面的情況。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：這裡的志工服務態度很好又親切，熱心的服務我們。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：雖然自己走路不方便，但還是會去參加家區活動，覺得辦理活動很多元，能夠充實生活休閒心靈的滿足，感覺很好，我最喜歡唱歌的活動。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：覺得收費很合理。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：樹木綠化種植的很好，家區內有很大的空間可以散步休閒。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：記得住進榮家，因為跌倒第一次急診住到醫院 20 幾天，從護士將我送上救護車，急診到住院期間，都有很好的照顧，出院後回到榮家，也有很多人關心照顧，感覺很窩心，很被重視。

甲：那最不滿意的呢？

乙：沒有，都很好。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：多辦理一些娛樂活動，例如唱歌和跳舞的表演。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：沒有，目前和外面朋友比較少聯絡。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：記得住進榮家，因為跌倒第一次急診住到醫院 20 幾天，從護士將我送上救護車，急診到住院期間，都有很好的照顧，出院後回到榮家，也有很多人關心照顧，感覺很窩心，很被重視。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：可以開放讓榮眷也可以申請入住榮家，讓這麼好的資源有更多人可以享受。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？(引導長輩)

乙：沒有。

個案:7

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：今年 7 月 16 日滿 1 年。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：本身有糖尿病，兒子在台北工作，女兒出嫁，希望以後我的身體狀況越來越不好時，不會沒有人照顧我，所以選擇住進來榮家。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：和小孩共同商量決定。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢？如何得知？是怎麼評估的？

乙：榮民服務處服務人員來訪視我的時候，告知我榮家的資訊以及申請的規定，因為我是支領退休俸，只能申請自費榮家，自己來參觀榮家後，感覺榮家的環境很好，所以就來申請住進高雄榮家。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：不一定，小孩大概一至二個月來看我一次，每次約待 1-2 小時。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：單位要辦理那麼多人的伙食實在不容易，在口味上我還吃的蠻習慣的，菜量也很充足。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：可能是因為房舍蓋好已經有一段時間了，房間的床架已經開始有不牢固的情形，除了這個之外住的空間都很好，有自己的個人套房，不受打擾。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：比較好的是，保健組有放了很多復健的設備，但使用的人有一點多。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：在這裡的醫生，小病基本上都能協助診治開藥，需要轉診時，也會很細心的跟我們說明轉診科別，親切有耐心的照顧我們。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：護士很客氣、有耐心，每天都會幫我們量血壓和體溫。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：照服員小姐都很認真，對於我的需求都能很迅速的協助處理。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：平常很少和行政人員接觸，並沒有什麼特別的感覺。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：堂長平時都很常來到房間和我話家常，關心我的狀況，提醒我注意身體健康的保健，有反映的事有能很快的協助處理。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：我們家區每週有三次到榮總看醫生的專車，都會有志工陪同一起去看診，常看到他們很親切的扶著老人家上下車，到榮總的時候，會分配志工和我們一起去診間候診，幫我們掌握看診的順序，讓我們去榮總那樣的大醫院，不會迷路也能在專車回來前看完醫生，讓看醫生的我們很安心。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：榮家每個月都會辦理各種不同的活動，慶生茶會外面的志工或學生進來表演唱歌或跳舞，也有帶我們去外免旅遊的活動，還有一些宗教活動像是浴佛法會、教會活動等，讓我們住在榮家裡，不會死氣沉沉，營造很多歡樂。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：這裡的收費有兩套標準，102年組織改造有調整費用，在那之前的住民還是收舊的較便宜的費用，我們就要收新的比較貴的費用，兩套收費標準是不公平的。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：這裡種了很多的樹木和花草，也設置了很多休閒椅、涼亭等設施，走在家區散步就好像是在公園裡一樣，感覺很舒服自在。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：這裡最好的還是所有工作人員的服務，親切熱情細心的照顧。

甲：那最不滿意的呢？

乙：伙食的管理還需要在加強。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：家區圍牆上的一些植物例如九重葛，最近因為防治登革熱，都將其割除，

其實只需要適度的修剪，不需要全部移除，畢竟那是天然的阻絕設施，可以防止外面的人爬牆進來，而且植物長那麼大需要很久的時間，真的事很可惜。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：不會，因為要顧及對方小孩的感受。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：在這裡過的與世無爭，沒有什麼特別印象深刻的事。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：沒有意見。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒有意見。

個案:8

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：我是102年9月份申請入住的。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：原本是住透天厝，因為年紀大了，上下樓梯開始感到不方便，所以選擇住進來榮家，可以走緩坡道或搭電梯。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：和小孩共同商量決定。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢？如何得知？是怎麼評估的？

乙：有老同事住在榮家裡面，我住的地方也近，來看朋友時就會注意裡面的居住環境，一直就覺得這裡的居住空間單人套房，環境設施很適合老人生活，就來申請了。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：我家就住在附近，都是我走路散步回家去看小孩和孫子。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：要辦理那麼多人團體伙食真的很不容易，很難滿足所有人的口味，我個人是覺得在口味和份量上都還算滿意，喜歡吃的菜多吃一點，不喜歡的菜就少吃一點就好了。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：這裡的房間都是單人獨立套房，有自己的私人空間，不用去配合別人的生活習慣，可以住得很自在。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：房間和廁所都有裝設緊急聯絡鈴，各棟也都有飲水機和公用電視，覺得很方便。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：醫生在看診的時候，總是很親切很細心問診，不會馬虎看待，會詳細解說

病情讓我們瞭解，是一個值得信賴的醫生。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：護士非常親切客氣，時常來關心我們量量體溫和血壓，身體有很不舒服都會盡快協助我們就醫，覺得很窩心。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：照服員非常盡職，平常時常關心我們，對於我們所需要協助的地方，都能很快的幫忙處理，如果有身體狀況不好的老人，晚上都會很勤勞的一直進房間關心掌握身體狀況，很滿意這樣的服務。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：行政人員都很盡職認真，對於我們的疑問都能詳細解答說明。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：堂長都很關心我們，有著極高的服務熱忱。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：印象很深的是陪我們去榮總看醫生專車的志工，上下車都會小心的扶著老人家避免跌倒，到榮總後如果掛號的號碼太後面，也會幫忙協調榮總護士調整順序，讓我們可以準時回家區吃午餐，是很貼心的服務。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：這裡的活動很多樣也很豐富，我都會去參加，帶給我們很多的歡樂。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：收費很合理，服務的很好。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：家區裡面種了很多樹木花草，也有涼亭公園造景，是一個很休閒自在舒適的生活環境。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：居住環境及空間，還有人員的服務照顧。

甲：那最不滿意的呢？

乙：都很好，沒有不滿意的。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：維持現有的服務品質就好。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：有介紹這裡是很好的地方，但朋友都沒有意願來。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：對於這裡的服務人員服務照顧的熱忱和細膩程度，最讓我印象深刻。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：現在是一個資訊傳播的時代，榮家應該要多運用行銷的手法，才能讓更多人知道榮家好。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：如果有一些空的房間，可以研究一下，適度開放民眾申請運用，可以不只

是長期的入住，也可以像其他單位一樣，讓年輕人上班時間將老人帶來，下班再帶回家的方式，這樣也一個有效運用國家資源，讓年輕人安心打拼。

個案:9

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：3年了。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：小孩都搬離家出去工作了，家裡頭只剩下我和太太一起生活，擔心沒有人可以好好照顧我。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：我自己決定的。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢？如何得知？是怎麼評估的？

乙：在搬來高雄之前，我是住在在台南榮民之家附近，那時候就有去參觀過榮家，對於榮家有一些瞭解，後來決定住進榮家，其實只有考量高雄榮家位置離我高雄的房子很近，所以就直接去體檢申請住進來了。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：家人大概約一個月會來看我一次，每次待約一個小時左右。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：吃的方面，個人是覺得還算滿意，不管是口味還是份量都很不錯。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：房間都是獨立套房，有自己的個人空間，不會受到別人的干擾。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：房間有緊急聯絡鈴，營舍還有公用飲水機，很實用方便，有點小小的建議，由於我本身年紀較輕，保健組的復健器材比較適合年紀較大的老人家，看能不能也放一些比如仰臥起坐架之類的運動器材，提供我們可以簡單的運動。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：醫生給我的感覺是很親切客氣，很關心老人家，但因為我很少去保健組看醫生，所以沒有太多特別的感受。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：護士也是一樣很親切客氣的服務我們，但平常很少接觸，因為我身體還算健壯，所以較少接觸。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：平常和服務小姐互動都很好，他們時常關心我們的生活起居，對於我們提出的需求，都會很快協處理。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：平時很少接觸，沒有特別的感受。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

- 乙：堂長平時很關心我們，就好像是部隊的長官一樣，維持居住的秩序和小姐的服務品質，很照顧我們。
- 甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？
- 乙：知道家區裡有協助老人家去榮總看醫生的志工，但是從來沒有坐過看診專車，所以沒有其他想法。
- 甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？
- 乙：這裡的活動有靜態也有動態，很多樣也很有趣，我都有參加活動，帶給我很多歡樂的時光。
- 甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？
- 乙：收費很合理，服務很週全。
- 甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？
- 乙：家區裡很多的規劃設計都很像營造一個公園一樣的生活空間，很多樹木和花卉，在家區裡散步可以很輕鬆自在。
- 甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？
- 乙：人員的照顧服務品質。
- 甲：那最不滿意的呢？
- 乙：整體來說都很好，沒有什麼不滿意的。
- 甲：有沒有希望榮家多做些什麼？
- 乙：維持目前服務品質就好。
- 甲：會介紹朋友過來住嗎？
- 乙：不會，已經很少和朋友連絡了。
- 甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？
- 乙：過得很平安，沒有特別深刻的事。
- 甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？
- 乙：可以和高雄市政府談一談，像是高雄市在辦理一些有特色的慶典活動，好像是左營萬年祭或是元宵燈會的活動，可以讓我們裡面身懷絕技的老前輩們，像是書法、歌唱、樂器表演等，去參加那樣的活動演出，可以改變外面民眾對於我們老榮民住榮家就是死氣沉沉的刻板印象，我記得常有叫做什麼，不老樂團，不老騎士那樣的稱號，可以老了一樣有尊嚴，一樣有生活目標。
- 甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？
- 乙：建議可以和榮服處合作，辦理一個像是短期免費試住的活動，讓在外面單身獨居的老前輩，可以體驗瞭解榮家的照顧和服務是很好的，鼓勵他們住進來榮家，讓國家好好照顧他們的晚年生活。

個案:10

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：我在104年3月1日進住高雄榮家的。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：我原本和小孩住在岡山，選擇住安養中心是因為小孩們都要工作，沒有時間可以照顧我，所以選擇住進安養中心。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：當初是我自己決定來住的。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢？如何得知？是怎麼評估的？

乙：會選擇高雄榮家，主要是因為距離岡山比較近，在輔導會網站介紹得知，楠梓的交通和環境以及榮家裡面得環境設施，都比燕巢那間榮家還要好，所以就選擇來申請住進來了。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：有阿！我的兒子、女兒、媳婦及女婿都常常來看我，另外在台北的朋友趙姓夫婦也有來這探望我。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：這裡吃的東西，和當初當兵的時候相比較，實在是好的很多，目前吃的口味都還蠻適應及習慣的，還算滿意。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：住的感覺很滿意，有自己單獨的房間，有人照顧也有自己自由不受打擾的空間。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：裡面的設備也很好阿，房間還有緊急呼叫鈴，有什麼緊急狀況，都可以很方便的連絡到服務小姐來協助，感覺很安心。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：王醫師人很好也很親切，雖然是家醫科醫師，但還是可以提供給我們很多醫學上的諮詢，對我們在生病時以及對疾病問題上，都可以有很好有用的答案。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：因為才剛住進來沒多久，沒有和護士有太多接觸，並不太熟悉。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：這裡得服務小姐服務都很熱心，也很親切，感覺很滿意。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：從申請過程到住進榮家，感覺輔導組的人員從組長到工作人員都很有熱忱，服務態度很熱心也很親切，看到我們老人家都會主動打招呼問好，但對秘書室的工作人員就感覺比較陌生不太熟悉。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：堂長平常都很關心我們老人家，時常來關懷慰問，感覺有被重視，有感受到那份關懷長輩的心意。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：每週有三天早上，榮家會有遊覽車來帶要到榮總看醫生的老人家去就診，

那時都會有穿著紅背心的志工一起協助上下車和看醫生，看到他們偷很有愛心親切的服務要看醫生的長輩。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：因為我本身對榮家舉辦的活動並不太感興趣，且也沒有宗教信仰，所以對於活動並沒有什麼感覺，也覺得活動的效果可能也有限，無法能夠滿足住在裡面的住民的需求。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：因為我本身是公職退休，職等較低，再加上軍中的18%優惠存款利息，來繳交榮家的費用，尚能自給自足，所以覺得收費還算很合理，但目前身體算健康，將來如果更年老健康狀況不好時，需要請個人看護，那時費用就會不夠用，已經先跟小孩告知，到時候的看護費用，要請他們共同支付了。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：感覺這裡的環境很好，裡面的公園營造環境、綠化樹木植栽都非常用心，就像著在都市裡小公園中的別墅區一樣舒適。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：這裡所提供的服務，讓我感覺最滿意的就是服務人員都很親切、熱心有極高的服務熱忱。

甲：那最不滿意的呢？

乙：剛住進來沒多久，目前還沒有感到不滿意的地方。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：目前沒有，維持現在的服務項目品質，就很好了。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：當然會介紹，台北朋友趙先生已經來看過了。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：對於本榮家警衛室的警衛印象很好，對於陌生人進出榮家，有很好的警覺性，會瞭解進來的目的和去哪個單位找誰，每個住民進出時也會親切的問好及關懷，登記瞭解去哪裡，讓我感覺有他們的把關，榮家是一個很安全的地方，不會有閒雜人等隨意進出。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：希望維持現在服務榮民的現狀就好，不要在過擴大對外開放安置對象，以免榮民住進來榮家的權益，遭到排擠或影響。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：目前沒有，維持現在的服務項目品質，就很好了。

個案:11

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：剛滿兩個月。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：家中無人照顧，小孩均成家有自己的家庭小孩要照顧，無法好好照顧我，所以選擇來到老人安養機構。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：全家共同商量決定的。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢？如何得知？是怎麼評估的？

乙：主要是本身榮民身分又支領退休俸，符合高雄榮家收置對象規定，對於榮家的資訊是因為有朋友也住榮家，之前曾探望過他們，所以瞭解榮家的資訊，會選擇高雄榮家是因為環境住的空間很好，每個人都是單人套房。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：家人平日時常來看我，每週一至二次，每次來都會待大概 2 小時左右，我也會利用星期六、日回家探望家人。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：吃的營養分配符合老人家所需，但個人認為飯太軟，可能是供應給老人家吃的，所以就不再多加要求。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：住的環境感覺安全和可靠，房間設置緊急鈴，每個人都是單人套房，覺得活動空間自在自由又安全。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：設備完善尤其房間有設置緊急鈴和緩坡道有設置呼叫鈴，在安全上多一分保障。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：王醫師很熱心，每次看他工作總是很忙碌，為了我們老人身體健康操心看診，雖忙但始終態度親切，為我們解決很多身體病痛的困擾，把我們當作自己家中長輩一樣看待在照顧，真的是一個很好的醫師。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：護士很熱心，平時都很親切為我們量血壓體溫等，感覺很窩心。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：照服員小姐熱心細心照顧我們，親切有人情味，沒有架子。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：榮家裡的行政人員都各司其職，認真負責，努力為住民營造更好的生活環境。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：堂長平時很關心我們，雖然第一時間協助處理我們事情的人通常是照服員小姐，但還是時常看到堂長到住民房間關懷問候，也很瞭解和掌握我們的情況，是很好的幹部。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：對於榮家的送診志工感覺都很有愛心和親切，認真協助老人家完成看診的事情，讓原本一個不安的心情可以比較平靜及安心。

- 甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？
- 乙：我來榮家之後，參加了很多的活動和社團，有槌球社、書法社、歌唱活動、外面團體的表演活動以歌唱表演最有興趣，另外榮家的文康交誼廳裡的音效、燈光及場地真的是太好了，可惜的是每週只有三天，每次2小時，可以讓我們唱歌，實在意猶未盡，建議是否可以成立類似『歌友會』模式，我們有很多喜歡唱歌的同好，楠梓區的歌唱場地又危險人又雜，不合適老人家出入易產生危險，以歌友會的名義在文康交誼廳沒有使用的時段，可以提供使用，讓愛唱歌的人有夠多時間可以唱歌，生活更豐富也更快樂。
- 甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？
- 乙：非常合理，我覺得我們榮家的收費和外面民營機構相比，大概只有1/5的費用，也就是所提供的服務品質遠遠高於收費價格，物超所值。
- 甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？
- 乙：環境很好，家區的公園營造，綠化環境及園藝植栽都非常好，尤其是把蘭花種在樹上真是一個很特殊又新奇的植栽。
- 甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？
- 乙：對於保健組的所有醫護人員，從醫生到護士、藥師等，每天為了住民的身體健康，努力辛勤的提供服務，從問診、量血壓體溫到復健服務，忙碌中還是態度親切很有耐心，讓我覺得最滿意。
- 甲：那最不滿意的呢？
- 乙：無。
- 甲：有沒有希望榮家多做些什麼？
- 乙：服務品質維持住不要下降就好，另外建議保健組的復健器材可以增設多一點器械式器材，因為電動式使用者不用自己出力，不會累所以使用時間常常過長，而沒有顧及後面排隊的人在等候，多一點器械式器材每個人體力有限，就無法使用太多時間，每個人就都能使用到，一樣可以達到復健效果。
- 甲：會介紹朋友過來住嗎？
- 乙：應該不會，因為熟悉的朋友都以往生了。
- 甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？
- 乙：印象最深刻的是保健組王醫師，每天忙著幫我們老人家看診，解決身體上病痛的煩惱，在忙碌中態度始終保持親切和善，讓人很心疼。
- 甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？
- 乙：家區仍有許多閒置沒有住人的房間，建議可以開放更多不一樣身分的人住進來榮家，不要只有侷限於榮民，讓國家有更多老人可以享受這裡優質的環境，活化國家資源，發揮最大效能。
- 甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？
- 乙：榮家在經營方式，應該多採用行銷的方式，社會上仍有很多人不知道楠梓區裡有一個那麼優質的老人安養機構，一方面可破除外界對於將老人送榮

家，好像是把他遺棄丟到一個沒有人理的地方這樣的迷思，不一定要用廣告的方式，也可以運用在榮光雙週刊大力宣導，邀請老人家來榮民之家看老朋友的方式，也可以達到宣傳效果。

個案:12

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：3 個多月。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：因為老婆去世，兒子已成家，和兒子住在一起，吃飯及生活起居，總覺得不方便也有拘束不自在，又不習慣常吃外食，在家沒有辦法得到妥適照顧，所以選擇老人安養中心。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：有和我的小孩共同商量、共同決定。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢？如何得知？是怎麼評估的？

乙：之前有去過岡山榮家看過，後來某天到高雄榮總看病，一樓的榮民服務處服務台告知楠梓也有一家榮民之家，後來就進來參觀瞭解，由於我的退休身份符合高雄榮家申請規定，再者離我居住的地方比較近，而且是單人套房，裡面住的老人也都是老榮民，大家背景相似彼此較熟悉，所以就住進高雄榮家了。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：週六或週日小孩都會抽空來看我，來大概都待半天到一天。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：口味習慣，烹調用心、菜色多元多樣，覺得很喜歡也很滿意。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：住的是個人套房，所以有私人空間不受打擾，很棒的居住環境。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：家區在房間以及緩坡道都有裝設緊急鈴，有緊急的事情可以很快有人前來幫忙，使人感到安心，另外有設置復健設備就不用還要大老遠跑到外面的醫院做復健，感覺很貼心。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：醫生很好也很專業，總是很親切的對我們問診，關心解決我們身體健康的疑難雜症。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：這裡的護士很親切，也很熱心，時常為我們量血壓和體溫，關心我們的身體狀況，雖然很忙但卻沒有架子。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：照服員小姐每天早晚至少各有一次房間關心我們，很熱心又親切，如果有事情需要他們協助，總是能很快就來幫忙解決。

- 甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？
- 乙：輔導組和保健組的人，都很熱心及親切，時常看到他們辦活動或處理事情，看到我們也會開心的跟我們打招呼，沒有架子，但是秘書室的人員就不太熟悉。
- 甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？
- 乙：雖然很少找堂長，但覺得他很親切，也時常來關心我，對我們居住的適應狀況都很瞭解。
- 甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？
- 乙：沒有什麼印象。
- 甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？
- 乙：榮家辦的活動很多樣也很好，我最喜歡去聽人家唱歌、看電影或是看別人下棋。
- 甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？
- 乙：收費很合理。
- 甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？
- 乙：榮家的公園造景，花草樹木的種植，環境優雅又舒適。
- 甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？
- 乙：各方面平均都很好。
- 甲：那最不滿意的呢？
- 乙：沒有。
- 甲：有沒有希望榮家多做些什麼？
- 乙：維持現狀一樣的服務品質就好。
- 甲：會介紹朋友過來住嗎？
- 乙：不會，熟悉的朋友都往生了。
- 甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？
- 乙：在辦理住入時，輔導組的人員都很親切熱忱的服務，尤其是呂小姐很細心親切的協助我辦理入住的事，從參觀，送體檢資料，核准後選房間總是很客氣熱心的服務，過程感覺受重視。
- 甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？
- 乙：維持現狀一樣的服務品質就好。
- 甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？
- 乙：維持現狀一樣的服務品質就好。

個案:13

- 甲：請問您住高雄榮家有多久時間？
- 乙：1年半了。
- 甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？
- 乙：老伴過世了，雖然之前有請外籍看護來照顧我，後來因為滿三年必須回國

了，小孩都成家在外工作，考量家裡沒有人可以照顧我，所以就住進來榮家。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：和小孩共同商量決定。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢？如何得知？是怎麼評估的？

乙：朋友介紹我說高雄榮家很好，於是小孩就抽空帶我來參觀，來看了榮家後，覺得裡面環境以及居住空間都很舒適，交通也很便利，所以就決定來申請住進來高雄榮家。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：每週六、日我都會返家去住，通常都是我回家和小孩團聚，小孩除了有特別的事會來榮家看我。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：由於我本身是伙食委員，所以有參與這裡的伙食管理，在每個月的伙食會議中，建議的事項，其實都有逐漸的在改善，例如麵條太長、粥可以變換不同口味像是綠豆粥或薏仁粥等均有明顯改善；但要滿足所有人都滿意實在是很困難，我覺得目前伙食已維持一定水平，個人還算滿意。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：這裡每間房間都是個人獨立套房，大家都有自己的隱私空間，房間可以佈置自己舒適的樣子，不會因為和其他人住在一起，而產生磨擦。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：設備還算齊全，房間有緊急鈴，設置緩坡道還有防跌的鐵網裝設，家區裡面也設置了很多的休閒椅和涼亭，在家區裡面散步可以很放鬆，很休閒就像在公園一樣。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：醫生很盡職，問診的時候親切也很專業，一般的疾病都可以診治開藥，需要轉診的疾病，也會細心說明並協助掛號，非常滿意醫生的服務。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：護士小姐非常客氣親切的服務，感覺很滿意。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：照服員小姐品質良莠不齊，有些非常客氣親切的服務，有些卻是連見面都不會打招呼，畢竟生活在同一空間，見面打招呼是最基本的禮貌。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：這裡的行政人員都很親切客氣，認真盡責。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：堂長是我以前在軍中的老同事了，說起來真是有緣份，平時都很常來關心我們，也很重視協助處理我們所反映的問題。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：協助陪同看診的志工，都很熱心和親切的協助我們到榮總完成看診，但志

工人員需要再加強訓練，我曾經遇過因為沒有掌握好時間，導致回家區用餐的時間有所耽擱了。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：家區裡面辦的活動很多樣，也很豐富帶給我們很多的歡樂，但是建議可以多引進一些國劇表演，其實有很多老人家很喜歡看那樣的表演。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：收費很不合理，在 102 年時因為行政院組織改造，同時間也調整了收費標準，現在產生之前入住的人收費是舊的較便宜的標準，後面申請的就必須繳比較貴的標準，電視費用也是兩套標準，同樣的服務來源，確由兩套收費標準實在是很不合理。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：家區營造得很溫馨，種植很多花草樹木，很像公園一樣的生活環境空間，休閒舒適。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：住的空間環境舒適。

甲：那最不滿意的呢？

乙：餐廳伙食大廚需要再加強訓練，或者替換新大廚，才能改善伙食問題。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：建議餐廳每桌都選一位桌長，可以管理用餐秩序減少紛爭，社團增加國劇社以及強化書法社的功能，不要只是自己在鬼畫符，請更專業的老師教導書法書寫技巧。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：有持續介紹朋友來申請入住榮家，這裡真的是不錯的地方。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：沒有什麼特別印象深刻的事。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：沒有。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒有。

個案:14

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：大概五年多了。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：因為太太有憂鬱症，對我懷疑東懷疑西，一下懷疑我外遇，一下又對我管東管西，小孩又都在台北工作，住家裡總是一直爭吵，所以就決定搬來榮家住，反正離家裡很近，隨時可以回家看老婆。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：我自己決定的。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢?如何得知?是怎麼評估的?

乙：以前有朋友住榮家，來看他們就會順便瞭解裡面環境，因為這裡離家裡很近，居住環境空間很棒，所以就住進來了。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您?

乙：都是我回家去看老婆，小孩只有特殊節慶才會回來高雄看我。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣?

乙：吃的還算習慣，口味、菜量、種類都算不錯。

甲：那住的部份覺得怎麼樣?

乙：單人套房獨立空間，不會受到別人的打擾。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣?

乙：平常沒有特別注意，不是很清楚。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣?

乙：用一個形容詞來形容，醫生視病猶親，就好像我們家人一樣。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣?

乙：護士很平易近人，不會像有些醫院護士都板著臉，兇巴巴的。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣?

乙：照服員小姐很細心的照顧我們，對於我們的事都會盡速的盡力幫忙協助。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣?

乙：行政人員都很認真，看到我們都會親切的問候。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣?

乙：堂長時常關心我們，如果有什麼需求或是住民有什麼紛爭，都會很快的協助處理。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣?

乙：沒有接觸過，並不是很瞭解。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣?

乙：這裡辦得很多不同的活動，很都樣也很有趣，但是我個人比較喜歡國具戲曲，所以比較少去參加家區裡的活動。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣?

乙：收費合理，服務很好。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣?

乙：家區的環境整理得很整齊乾淨，是一個很舒適的居住環境。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼?

乙：整體服務都很滿意。

甲：那最不滿意的呢?

乙：沒有。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼?

乙：維持現在的服務水準就很不錯了。

甲：會介紹朋友過來住嗎？
乙：有介紹朋友這裡很好，也住進來了。
甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？
乙：每天生活平平淡淡，與是無爭，所以沒有印象深刻的事。
甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？
乙：沒有意見。
甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？
乙：沒有什麼想法。

個案:15

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？
乙：102年11月底住進來榮家的。
甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？
乙：我有兩間房子，因為小孩債務的關係，房子被銀行收走拍賣，我沒有地方住，所以就申請住進榮家了。
甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？
乙：我自己決定的。
甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢？如何得知？是怎麼評估的？
乙：會選擇高雄榮家是因為環境優美，房間都是個人套房，之前常在榮光週刊裡看到榮家的訊息，所以對榮家的印象一直都不錯。
甲：有沒有朋友或家人會過來看您？
乙：每週小孩都會抽空來看我，每次大概會待約半小時左右。
甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？
乙：這裡的伙食口味我很習慣，份量也很充足，還滿意這樣的服務。
甲：那住的部份覺得怎麼樣？
乙：這裡住的地方每個人都是獨立套房，不管是光線或是通風都很不錯。
甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？
乙：榮家有提供給我們一些不錯的公用設備，像是房間、廁所和走廊都有緊急鈴，如果有突發狀況需要服務人員協助，可以很快的連絡到他們，還有提供公用的飲水機、電視機、洗衣機真的很方便。
甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？
乙：我如果身體上有不舒服，都會去找王醫生，他都會很詳細也很客氣的幫我檢查和說明身體狀況，開藥給我和提醒平常保健的方法，感覺很像自己的親人一樣的溫暖。
甲：覺得這邊的護士怎麼樣？
乙：這裡的護士每個人都很親切，看到我都會和我打招呼，當然如果身體健康就不會常需要麻煩他們服務了。
甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：服務小姐平常都很細心的關心照顧我們，好像親人又好像朋友一樣，讓我不會覺得住在這裡很孤單。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：行政人員每個認都很認真，盡量讓我們在這裡住的舒適，住的安心，也住的快樂。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：堂長時常來關心我們的生活狀況，來看小姐有沒有好好照顧我們，覺得很被重視。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：我有坐過兩次到榮總看醫生的專車，都會有志工陪我們一起去看醫生，讓我們不會找不到地方，也能夠準時的回來吃午餐，是一個很好的服務讓我感到很安心。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：榮家常常辦理很都不相同的活動，我通常都會去參加，讓我們的生活變的更加活潑更加快樂，很感謝大家的努力。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：收費很合理，有很多很好的服務。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：這裡得生活環境，整理得很乾淨也很舒適，種了很多的樹木和不同的花，也建了很多的涼亭，就好像是楠梓裡面的一個公園一樣。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：我覺得榮家整體的服務都非常的棒。

甲：那最不滿意的呢？

乙：沒有不滿意的地方。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：維持現在的服務水準就很棒了。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：這裡真的很好，所以都有介紹朋友來住，但他們都沒有意願。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：日子過得很平順，沒有什麼特別的事。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：現在榮家可以申請的對象只有榮民，如果是父母或太太還要跟榮民一起住進來才行，其實將來退伍榮民很多也才 45 歲到 50 歲之間，還需要繼續為家庭努力工作，他們的父母大概也都 70、80 歲，如果可以開放榮民的父母單獨可以住進來榮家，不管是長期或是只有上班時間，這樣就可以讓那些榮民安心的為家庭工作打拼，不用擔心父母在家沒有人可以好好照顧。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒有意見。

個案:16

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：明年三月就滿8年了。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：我是單身榮民，原本住在橋頭的陸軍單身退員宿舍，住在那裏的環境設施及空間都沒有很好，而且沒有團體伙食，年紀越來越大，將來會沒人照顧，所以選擇來申請榮民之家。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：自己決定的。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢？如何得知？是怎麼評估的？

乙：我有一個朋友住在高雄榮家很久了，一直跟我介紹這裡的環境很好，所以我就趁著來看朋友時，順便來參觀榮家，瞭解之後覺得居住空間、生活環境以及有辦理團體伙食很合適我養老，所以就來申請入住高雄榮家了。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：朋友不定期都會來看我，每次來大概會待個半天，一起出去吃個便飯。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：這裡的伙食很好，口味我吃得很習慣，菜量充足而且還有營養師幫忙調理營養比例，感覺很滿意。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：這裡居住的空間都是單人獨立套房，有自己的隱私空間，不需要和其他人一起住有所限制也容易產生紛爭，可以按照自己的喜好布置房間，規劃自己想要舒適的樣子，感到很滿意。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：房間裡面和廁所都有設置緊急聯絡鈴，也有公用飲水機、電視和洗衣機，保健組也有復健器材，家區裡面有放了很多的休閒椅以及涼亭設置，很多地方都有盡力為我們設想，讓我感覺這裡很棒。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：這裡的醫生，是一個很像自己家人的醫生，親切客氣的態度，對於榮家各式各樣的老榮民，都能應對的讓老人家都服服貼貼，小病都能處理開藥疏緩不適症狀，也常提供日常保健的方法，嚴重的病狀會詳細解說轉診並協助掛號，努力的讓我們活的健康活的快樂。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：護士都親切，平常看到我們都會熱情的打招呼，關心我們幫我們量體溫、血壓，提醒我們要按時吃藥，都很照顧我們。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：照服員小姐和我們互動很好，平時經常關心問候，也會很快的協助處理我們需要幫忙的事，感覺很滿意。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：行政人員都很熱心又盡職，看到我們都會開心的打招呼問好。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：時常來房間問候關心我的狀況，對於我們所反映的事情，都能很快的協助處理。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：平常沒有接觸過，所以沒有什麼感覺。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：這邊辦理的活動很多樣也很豐富，帶給老人家很多的歡樂時光，我給予正面的肯定，但因為我個人喜歡安靜，不太喜歡和不熟的人在同一個空間，所以並沒有想要去參加觀賞表演活動、旅遊活動或社團活動。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：這裡的居住環境和服務品質，相較於收費非常的合理。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：家區的綠化環境以及寬廣的腹地，設置了很多涼亭及休閒椅，讓我們散步在家區，就如同散步在公園一樣，休閒又舒適。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：居住空間環境以及服務人員敬業精神。

甲：那最不滿意的呢？

乙：榮家很好我很滿意。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：維持目前服務品質不要下降就好。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：都有持續介紹朋友來，但因為他們需要的是夫妻房，目前滿床需要在候補中。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：在榮家很平順，沒有涉別印象深刻的事。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：維持現有服務品質。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：維持現有服務品質。

個案:17

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：快要四年了。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：小孩都已成家立業在外工作，為了不影響他們，也讓自己 and 太太能得到比較好的照顧。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：跟太太共同決定。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢?如何得知?是怎麼評估的?

乙：我平時就有在注意榮家的消息，是從榮光雙週刊看到的訊息，會考量這裡主要是因為居住環境以及氣候很好，北部太冷了。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您?

乙：小孩工作有空閒會來看我，通常是逢年過節，如春節、端午、中秋或父親、母親節生日等，每次都會待半天左右。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣?

乙：這裡吃的不好，雖然菜單很完整漂亮，但實際煮出來提供的菜，色香味都非常不好，口味不鹹也不淡，就只是吃個有不會飢餓的感覺，就不會想要再多吃了。

甲：那住的部份覺得怎麼樣?

乙：住的空間很舒適，有夫妻房的規劃且都是套房，能保持個人隱私，從外面看起來建築物也很雄偉，整體感覺很好。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣?

乙：很滿意，設置了很多公園綠化休閒設施。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣?

乙：醫師看診時都很親切客氣、而且有很專業，總是能提供很醫療保健資訊給我們。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣?

乙：護士都很親切專業，也很有耐心協助處理護理的工作。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣?

乙：照服員都很細心、親切照顧我們，也時常進房間關心問候我們，對於我們提出的需求，都能很迅速協助處理。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣?

乙：這裡的行政人員，服務都很好，都很客氣負責盡職。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣?

乙：堂長的服務是一流的，平常很關心我們，確實掌握我們的需求，認真的協助處理很辛苦。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣?

乙：平常很少接觸，所以沒有什麼特別的感覺。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣?

乙：活動很多元豐富，帶給我們很多歡樂，我最喜歡的是有關醫療保健相關講座，可以讓我們增長見聞。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣?

乙：收費高了一點，102年又因為組改調整了收費標準，雖然我仍維持不變，但是只有單位名稱改變就要提高收費，真的對榮民造成相當程度的負擔。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣?

乙：家區裡的植栽公園綠化做得很好，最近因為環境整理，砍掉了許多樹木真

的很可惜。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：所有服務人員的服務工作態度，親切認真負責。

甲：那最不滿意的呢？

乙：伙食有極大改進的空間，而且以前每次伙食廠商契約結束前，會有給全體住民間卷調查，瞭解伙食的意見，現在不知為何沒有再看到相關問卷了，沒辦法好好表達對伙食的意見。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：伙食有極大改進的空間，要多用心改善伙食問題。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：都一直介紹朋友，告訴他們這裡是最好的榮家。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：以前榮家曾經種植了很多木棉花樹，所營造的風景是很美的，後來不知為何全部都砍掉了，現在是環境保護意識高漲的時代，樹木長那麼大需要很久的時間，如果因為要方便整理環境就將樹木給砍除，真的很可惜也很不應該及不明智。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：如果有閒置的空房間，在不影響壓縮榮民權益原則下，可以適度開放給一般民眾申請入住，讓國家資源發揮最大效益。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒有。

個案:18

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：我是102年2月19日住進榮家，至今2年多了。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：我原本跟大兒子住在台北，大兒子經商失敗賣了台北的房子，改住到台中的女兒那，後來小兒子在台南買了房子，我把所有的積蓄都資助小兒子在台南買房子，也跟著小兒子住到台南，當時有一個朋友解勝高住在楠梓自費安養中心，我來中心探視他時，覺得這裡環境很好很適合我們住，跟太太商量後就決定進住中心。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：是我和我太太共同決定的，孩子們本來不同意，後來也都被我們說服了。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢，如何得知？是怎麼評估的？

乙：我有好友住在台南的私立安養院跟板橋榮家，我去探視好友時有順便看了一下，當時沒認真看環境，來中心看解勝高時有參觀中心，當時覺得一直跟小孩住也不是辦法，覺得這裡環境真的很好，又有夫妻房所以就進住了。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：我大兒子、女兒都住台北，大兒子工作比較忙大概一年來看我兩次，女兒大概兩、三個月來看我一次，小兒子住台南經常來看，因為太常來了，後來我太太限制他只能兩週來一次。兒子女兒來看我時都會帶孫子一起來，每次都待個幾個小時不等。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：我都在餐廳用餐，我對伙食方面非常滿意，理由包括3點，首先菜的樣數很多，再者有專門的營養師配菜，最後我吃到現在沒有人集體中毒過；因為在家裡自己煮不可能每餐都有這麼多的配菜，這裡的伙食可說是物美價廉，但也有一些地方需要改進，例如有的菜會炒的生一點，老人家牙口不好可能就咬不下去，另外，怕廚房沒把菜洗乾淨，因此我在擔任房戶長兼伙食委員期間有建議蔬菜應該多洗幾遍，如果餐廳規定菜要洗兩遍，那就再多洗一遍；大鍋菜也請餐廳多煮幾分鐘，再前陣子有多位長輩拉肚子時，我也建議醫生應該用他的專業在大餐廳宣導跟衛教，也建議餐廳應該每月將餐桌轉盤翻過來刷洗消毒一遍，避免蟑螂躲在裡面。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：我對住的部份非常滿意，這裡是兩人房，有臥室跟小客廳，空間夠大、採光良好，該有的基本配備都有，電費不貴、水費沒收，這樣的居住品質真的很好，可說是老人家的天堂。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：我覺得設備部份非常好，該有的設備都有，包括緊急鈴、文康設備、復健設備…等等，我覺得設備很夠了，我很滿意；我是都可以去使用這些設施設備，但我平時都會看書、寫字，時間都不太夠用了，就很少使用這些設施設備。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：王醫師的服務非常好，一些小病痛會去看王醫師，必要時也會幫我們轉介給專科醫生，以王醫師的專業可以滿足我們小患者的需要；另外，王醫師除了是個醫生之外，還有寫作、研究身心靈，他寫的書我也都會看，王醫生會告訴我們要少吃一點藥、不要亂吃藥，這對醫生來說是很難得的，因此我覺得他很正派。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：我對這邊的護士服務覺得滿意，如果去找他們都可處理，也會對我們做衛教，如果超過他們服務的範圍，也會告訴我可以去哪裡看診；我自己的狀況很好，不舒服也會自己去看診，所以沒跟護士有頻繁接觸。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：我對照服員的服務非常滿意，他們能做得該做的都會做，有時東西壞了告訴他們也都有立即處理，每天會幫我們量體溫、會笑著跟我們打招呼，我們把他們當自己的孩子，她們也都很熱心且很有耐心。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：我跟輔導組和保健組的行政人員接觸很多，她們都對我很好，有的會幫我影印、有的會幫我拍照，我也接觸過秘書，這些人都很好，我很滿意。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：柳堂長很好，她的服務讓我很滿意，有什麼事情都會用柔和的方式把事情處理好，這裡氣氛都很融洽、一團和氣、和家人一樣。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：這邊的志工服務很好，在看診時會幫忙喬號碼，看我拔牙不能講話，志工陸小姐還會主動帶我去診間看診，志工阮小姐動作很快、服務也很好，楊小姐很熱心，還有志工洪先生等，我覺得她們對人都很客氣，對人也都很好。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：我常參加中心舉辦的活動，像自強活動、才藝競賽、社團活動、敬老關懷表演等等，只要這個活動比較少人，有通知我，我就一定參加。我覺得活動辦得很好，我對活動非常滿意。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：我覺得這邊的收費非常合理，比起外面的安養中心，這樣的價錢能有這樣的服務和照顧真的很棒，這些都要感謝嚴家淦，是他當年建議總統要照顧我們這些老兵才會在每個縣市都廣設榮家。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：我覺得這裡的環境很好，空間很大、環境真的讓我很滿意，是我們這些老兵的天堂。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：我覺得這邊真的很好，每一項服務都讓我很滿意。

甲：那最不滿意的呢？

乙：我沒有最不滿意的。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：榮家的服務照顧很好，但我有幾點建議，首先這裡在牌藝間打牌的人，表面上都不能玩錢，但其實私底下都有玩錢，我太太也會去打，有的人一次會輸到 2 千以上，輸錢的人一定心理不高興，因此希望榮家可以規定每人最多輸 300 元就好。

再者，我在民國 61 年時，在空降特戰司令部制定了一本小冊子，其中有建議軍隊裡應該要成立榮譽團結會，一個月開會一次，當時有四大公開訴求，包括人事公開、經濟公開、伙食公開、意見討論公開，並針對特定事物展開教育，我覺得在堂隊裡應該也要成立一個類似榮譽團結會的組織，由堂長主持，將堂隊裡的住民意見充分表達與溝通，雖然現在有房戶長座談會、新進榮民座談會，但這些都是少數人在提供意見，多數人的意見沒有辦法被討論跟表達，因此建議堂隊裡應該要召開這樣的會議，以堂長為主持人，公開討論堂隊裡的事務，也能藉此機會教育某些不遵守規定的住民；但對

主事者來，住民意見多他頭就大了，這些我也知道，但如果可以還是希望堂隊裡有這樣公共表達意見和討論的機會。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：我會介紹朋友過來這裡住，現在只要有機會遇到朋友問起在這邊住得如何？像這次去醫院時做心電圖檢查，檢驗員問說榮家生活如何，他想帶他的爸爸來住但爸爸不願意，我就會告訴他這裡服務照顧很好，是老人的天堂。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：吳主任時期我們幾個對文藝有興趣的住民出版楠安文選集讓我印象深刻。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：我剛說的成立類似榮譽團結會的組織，例如住民大會，讓長輩意見充分表達是可以發展。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：我們這群老兵在未來的5-10年就會凋零，外面的老人很多，這邊的住民有的都多才多藝，像我可以教文史，楊俊傑也很棒，有的住民很會畫畫，榮家可以集合這些有專才的人，用老人教老人的方式將他們的經驗傳承下去，如此也可照顧到外面的老人。

個案:19

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：我是103年8月16日住進榮家，至今快1年了。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：我有一個兒子，結婚後搬到台北住跟工作，我本來跟我太太同住，我家就住在這附近，但我家是四樓公寓沒有電梯，我因為腳已經不太好不太能走路，需要推輪椅助行，才想說要住到榮家來。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：當初是我太太先看，再跟我提，是我們夫妻共同的決定，我小孩也都同意。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢，如何得知？是怎麼評估的？

乙：我家就住在這附近，以前就知道這裡，我覺得這裡環境很好，又離家很近，所以選擇住在這裡。我以前為了看朋友有去過岡山榮家跟屏東榮家參觀過，我覺得這裡的環境跟管理比那兩家好很多，環境也很是老人家居住。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：我兒子在北部擔任電子公司研發部主管，工作很忙，過年過節時會和媳婦、孫子過來看我，過來時會待個半天，朋友友都會不定期來看我，有的路途比較遠的要來看我我都拒絕了。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：我因為個人生活習慣和餐廳用餐時間配合不上，所以沒有搭團伙，三餐都是我太太煮好送過來，有時早餐隨便吃吃、午餐隨意吃吃，晚餐會吃得比

較好，有時如果我太太的活動比較多沒辦法幫我帶晚餐來，我會到餐廳買便當吃。最近幾年物價波動的很厲害，我覺得這裡一天繳 135 元可以吃到三餐，口味也還可以，已經很便宜了，因此伙食部分我應該還算滿意。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：我住在夫妻房，覺得有房間有小客廳，空間很大，不會有個人房那種約束感，走廊的設計也很好，可以遮風避雨，公共設施做得很好，很有安全感，因此住的部分我很滿意。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：我喜歡運動，但因為腿不好很少用到這裡的設備，我喜歡彈烏克麗麗，我會在房間裡自彈自唱，也會推著輪椅到外面走動，這裡有很足夠的空間讓我推著輪椅散步；另外，我每週的一、三、五會去復健室複建，比起外面醫院的復健設備，這裡的設備不夠新穎，效能也比外面差，但我常做復健還是有一些效果。在設備部分雖然我用不太到，但我覺得設備還是很好。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：我身體沒什麼大毛病，有些小毛病會去看王醫師，王醫師待人很和氣、下藥很謹慎，藥也都有效。我覺得王醫師不錯。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：我自己沒什麼病痛，血壓控制的也很好，我自己有骨質疏鬆的問題，平時走路，我會盡量保護自己不讓自己摔倒。因此跟護士的接觸很少，護士也很少來做衛教。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：我的服務員是邱麗珠和徐筱琳，他們的服務很好、很細心、人很溫和、很有熱忱、懂得敬老尊賢，也把我們當家人一樣照顧，這邊的服務員很好。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：我跟中心的行政人員很少接觸，但見面都會對我們微笑，東西壞了一通電話會馬上來處理；我接觸過的行政人員都不錯。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：這裡的堂長是柳堂長，一個很漂亮的女生，人也很熱心，看到我們都能熱情的打招呼，有事情也會提醒我們，有問題也會幫我們處理，我覺得很不錯。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：我有時候會去搭就診專車，志工很熱心會招呼我們上下車，也會在車上了解我們的病況，車子到了醫院也會留意我們有沒有上車、下車，替代役也會熱心協助幫忙行動不方便的人；但因為我的行動還可以，所以跟志工比較少接觸，但志工給我的印象不錯。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：我覺得有些活動對我來說沒有意義，像松竹關懷協會的活動、唱歌的活動，所以我幾乎不太參加；但有些活動對我來說有意義、跟我切身有關的，例

如有關身後事的處理、身體保健的議題、有關疾病和健康的我就會去參加；另外大型活動如聯歡會我也會去參加。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：我覺得這邊收費很低廉，比起外面的單位真的便宜很多，這裡付的不是房租租金而是服務員的服務費，但環境保養、公物保養這些我們都沒付錢。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：我覺得這裡的環境很好，空間很大、空地很多讓我散步、散步時也很安全，因此環境部分我很滿意。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：這裡的居住空間是讓我最滿意的，因為空間很大、很舒適；另外大家為了消滅登革熱所做的環境消毒，這項服務讓我很感動，因為中心為了讓我們得到更好的生活品質而必須投入大量人力執行消毒工作。

甲：那最不滿意的呢？

乙：住在這邊沒什麼大缺失，但覺得有些小地方中心可以再改進。首先是公廁的衛生問題，例如文康中心旁邊的公廁、7棟1樓的公廁都比較不乾淨，為了公共衛生，除了公廁應該要保持乾淨外，也建議應該要放至衛生紙讓人使用；大環境的部分則是常看到有人隨地吐痰，這樣很不衛生，建議榮家應該多宣導公共衛生的部分，對公廁和外圍環境也可再多清潔以保持乾淨。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：除了剛剛說的要改進的公廁和住民隨地吐痰問題外，外圍環境的衛生和清潔可以再加強，其他的榮家已經做得很不錯了。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：有機會我會介紹朋友過來住，但我的朋友都住的比較遠。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：沒什麼印象深刻的問題。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：沒想過。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒想過。

個案:20

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：我是民國80幾年進來的，詳細時間已經記不得了。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：我本來一個人住在外面，在台灣沒有家人，是榮服處介紹我進來的。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：是我自己決定的。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢，是怎麼評估的？

乙：我是自費的，榮服處就直接帶我來這裡，我也沒看過其他榮家。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：我的乾女兒跟她的小孩有來看過我，不一定多久來一次，一次大概待1小時。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：我覺得吃得還可以，滿意，菜跟肉都咬得下去，也吃的飽，覺得公家的麵最好吃。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：住得很好，空間夠大，住在這裡吃飯、交通都方便。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：設備的部份覺得很好，房間有緊急鈴，需要幫忙的時候按下去就會有小姐跟我講話，會過來看我。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：王醫師很好，不會有架子，很親切。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：護士會幫我量血糖、血壓、對我很好，不會兇我，很熱心。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：服務小姐很好，會照顧我，幫我量體溫，我自己能動，生活能自己照顧自己，就沒有太麻煩服務小姐。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：我很少接觸行政人員，沒什麼認識的。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：堂長很好，每天都會來巡視也會來看我，跟我講講話。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：志工很好，我搭就診專車時會主動幫我，也會幫我掛號，會幫我們拿藥、帶我們去診間。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：這禮活動很多，有唱歌、跳舞、這些節目我都會去也辦的很好，其他開會的我就不會去了。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：我不知道一個月要繳多少錢，我知道錢都是從我的帳戶扣款，半年扣一次，我剩下的錢都還夠用，這裡收費應該不貴。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：這邊環境很好，整理得很乾淨又很漂亮。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：這裡什麼都好，服務小姐的服務讓我最滿意，王醫師的服務也不錯。

甲：那最不滿意的呢？

乙：沒有。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？
乙：我們不要求什麼，像現在這樣過就很好了。
甲：會介紹朋友過來住嗎？
乙：會，但是我外面的朋友都沒有符合資格的。
甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？
乙：服務小姐跟醫生服務很好讓我印象深刻。
甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？
乙：無。
甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？
乙：無。

個案:21

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？
乙：我是 102 年 3 月 17 日住進榮家，至今 2 年多了。
甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？
乙：我住進來之前住在新北市的曲尺老人院住了 10 年，之前住在北部時，兒子勸我回南部住，我跟兒子在高雄鼎新那邊住了 2-3 個月，兒子問我還有多少錢？希望買個大房子，後來買在七賢一路那裡，50 多坪共計 438 萬元，住在一起一陣子後，兒子又說他們平時去上班沒人可以照顧我，要我去住老人院，之後每天吵架要趕我出去，後來我就自己跑到楠梓自費安養中心來申請進住，之後就辦理進住，是我孫子孫女送我過來的。後來跟兒子為了安養中心付費的問題有爭執，之後才協調我住在安養中心的服務費和伙食費由我兒子負擔。
甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？
乙：是我自己的決定。
甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢，如何得知？是怎麼評估的？
乙：我在台北時就知道這一家安養中心，我以前看過岡山、新竹、板橋等榮家，也都不錯，但這裡是離我兒子家最近的，環境也很好，因此我選擇這一間。
甲：有沒有朋友或家人會過來看您？
乙：我住進來後，孫子、孫女、兒子都有來看過我，後來兒子同意幫我付安養費用，過來看我的時間不一定，大概都待 1-2 小時。
甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？
乙：很滿意，我在餐廳用餐兩年多了，餐廳的菜有合我的口味，我也咬的下去，以前住在台北的老人院時每月要繳 15000 元，吃得比這裡好一些，但這裡費用很便宜，所以吃的已經算不錯了。
甲：那住的部份覺得怎麼樣？
乙：很滿意。這邊環境很好，住的地方也比台北的老人院大，而且有樹，散步地方很多，以前在台北的老人院只要下雨都只能關在房門內沒辦法出去，

這邊就算下雨也有走廊可以散步。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：很滿意，這邊的復健設備很好，房內有緊急鈴也很好，活動場地很大很好，還有文康交誼廳、牌藝間、麻將間，雖然我不用這些設備，但對這些設備很滿意。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：很滿意，我6月時有感染A型流感，也有跌倒送醫，住醫院住了幾天；我平時有些小病痛會在王醫師這邊看診，皮膚癢拿了皮膚藥膏擦一下就不癢了；王醫師雖然年輕，但醫術不錯，對我們也很好。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：我們的護士是盧小姐，他對我很好，有什麼需要他幫忙會馬上幫忙，我得流感期間，她都有來做衛教；保健組的羅小姐很好、很年輕，我搭就診專車看診時，羅小姐也都會幫忙。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：照服員的服務我非常滿意，這邊的照服員是李玉春和廖鳳秀，他們對我很好，我生病時沒食慾，他們都會來問我要不要打飯；我是北方人，有時菜的口味不合沒吃什麼東西時，照服員也會問我要不要買便當，他們都把我當自己家的長輩照顧，我覺得住在這裡比住在自己家好太多了。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：行政人員我比較少接觸。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：我非常滿意堂長的服務，我進住這段時間，堂長每1-2小週會來看我一次，跟我談話、了解我的狀況，我本來的房間曬不到陽光，我跟堂長說，堂長就幫我申請換房，搬到這邊就好一點了。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：我搭就診專車去看診時，志工對我很好，服務很週全，王林月英會帶我去診間看診，其他志工也都會幫我，我對志工的服務非常滿意。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：我因為腿不方便很少參加活動，旅遊、才藝競賽、敬老關懷都很少參加，我平時會自己在房內看書、寫字。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：這邊的收費很合理，也比外面的安養機構還便宜，每月繳1萬零50元能有這樣的生活環境和照顧品質已經很棒了。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：這邊環境很好、公共環境衛生也很好，空間很大，我對這邊的環境非常滿意。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：我覺得住在這裡比家裡好太多了，在家裡發燒三天都沒人理也沒人給我一口水喝，在這裡有人給我量體溫、帶我去看醫生，我覺得這邊真的很好，每一項服務都讓我很滿意，這裡可以說是老人的天堂。

甲：那最不滿意的呢？

乙：我沒有最不滿意的，每月繳 1 萬零 50 元能有這樣的生活環境和照顧品質已經很棒了。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：我雖然有兒子，但希望百年後後事由榮家代辦，遺款也希望全部捐給榮家。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：我台北有很多朋友符合資格，但因為都沒有連絡了，所以也沒辦法介紹朋友過來住。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：我和程澤民、祝克禮等人常常一起聊天，在這裡有好朋友是讓我印象最深的事情。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：沒想過。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒想過。

個案:22

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：我是 97 年 11 月 8 日進來的，到現在已經 6 年 8 個月了。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：我本來跟我太太一起住，太太在 97 年 2 月去世了，30 幾坪的房子只有我一個人住，我一個人很無聊、很孤單，也不方便，在高雄榮總擔任行政人員的 2 女兒覺得這裡不錯，就安排我進來住。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：進來住是我自己的決定，因為兒女都成家了，住哪邊都不方便。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢，如何得知？是怎麼評估的？

乙：這裡是我二女兒介紹的，住進來之前我沒參觀過別的榮家的環境，沒特別評估，但這裡環境很好，覺得應該會住得很舒適。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：我大兒子跟女兒每週日都會過來看我，會帶我去參加基督教活動、吃個飯再回來，一次大概半天；次子住右昌，每週一、三、五都會來看我；大女兒住台南，大概半個月來一次。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：我覺得這裡的菜很好，比起外面便宜太多了，我吃得很習慣，如果有不喜歡吃的東西就不要吃，餐廳中午煮的麵很好吃，不用配菜都能吃飽，我的

牙齒也不錯，東西都能咬，最主要這裡價錢比外面便宜太多了。因此在吃的部分我給 5 分。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：我覺得住在這裡很舒適，一個人住剛剛好，以前跟我太太 2 個人住 30 幾坪覺得有點空，現在一個人住差不多，打掃我都自己來，因此住得很習慣也感覺很好，我飯後會在園區騎腳踏車或散步，感覺很好。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：這邊有文康設備、有復健設備、有緊急鈴…等，我每天會去復健室使用復健器材，會去參加活動，但不會去牌藝間，我覺得這裡設備很好，但有些我都沒有去用，雖然我沒去用但我還是對設備感到很滿意。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：王醫師很好、待人很親切、和氣、有耐心、藥又有效，我固定在王醫師這拿高血壓藥物。每次拿一個月份的藥，血壓可穩定控制在 120-130 之間，我對王醫師的服務很滿意。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：我自己沒什麼病痛，血壓控制的也很好，因此跟護士的接觸很少，護士也很少來做衛教。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：我的服務員是廖鳳秀和李玉春，他們的服務很好，每天都來幫我量體溫、交代一些事情，會對我們噓寒問暖、笑著跟我們打招呼，當我們是自己的家人，我自己的女兒都不見得能對我這麼好，因此我對服務員的服務很滿意。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：我跟中心的行政人員很少接觸，無法評論。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：我覺得于堂長很好，很親切也很認真、對老人家很好。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：我去過幾次就診專車，對志工服務的印象是志工服務很周到，會招呼我們去看醫生，很負責。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：我會去看表演活動、參加自強活動一日遊、慶生茶會(自己生日時)、還有樂齡學習，最近幾次樂齡學習都是做小禮物，我做了一隻魚的鑰匙圈還有一個花型的髮夾，我把它們都掛在房間裡，我覺得自己做的禮物很有成就感。其他的活動我就比較少參加，也比較少跟其他人互動聊天，因為有些人都有耳背，也有口音我聽不懂，聊不下去，也不知道要說什麼，因此大部分都只有跟他們打招呼而已；至於參加活動的部分，我覺得活動辦得很好。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：這邊收費太便宜，便宜的不合理。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：我覺得這裡的環境很好，漂亮、安全、路也很標準又很大條，不會高低不平，環境也很舒適、很大。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：在榮家很自由、很尊重老人家，但是又有人關心，覺得自由是很可貴的，這是我覺得榮家讓我最滿意的地方。

甲：那最不滿意的呢？

乙：沒有什麼不滿意的，我都很滿足。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：沒有。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：我有一個朋友的太太是榮民，我曾經想要介紹她過來住，但她的兒子不同意，其他我的朋友都走了，所以也沒什麼朋友可介紹的了。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：沒什麼印象深刻的問題。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：沒想過。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒想過。

個案:23

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：我是100年8月進來的，進住到現在已經4年了。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：我本來和太太、女兒同住在翠華路，因太太身體狀況不好安頓在翠華路附近的護理之家，但被照顧得不好，後來再把太太接回家住，當時為了不要拖累小孩，要找能照顧太太的安置處所，才來到楠梓自費申請夫妻房。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：是我的決定。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢，如何得知？是怎麼評估的？

乙：我是參加823砲戰的，有參加823海軍戰役協會，當時協會曾辦參訪活動來參觀中心，因此我知道這個地方。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：我有一個兒子三個女兒1個外孫，外孫在榮總當藥劑師，大概2週會來看我一次，一次大概待幾十分鐘到1個小時、我大女兒女婿住高雄，也大概2週會來看我一次。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

- 乙：我進住四年都在餐廳用餐，吃的部分沒什麼要求，也沒什麼口味合不合，就可以吃飽就好了，但這裡的菜色比起我太太之前住的安養中心真的好很多，一天 135 元可以吃到這樣的菜色算很不錯了，也比外面便宜很多，吃的部分我很滿意。
- 甲：那住的部份覺得怎麼樣？
- 乙：住的部分我覺得很好，這裡環境很好，很乾淨、漂亮，公共衛生做得不錯，就是房間小了一點，但還夠用，住的部分我很滿意。
- 甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？
- 乙：我覺得這邊的設備很好，我對設備很滿意，我也會去文康交誼廳參加活動，但很少去使用牌藝間的設備，因為那些愛打牌的人會為了一些小事計較、吵架，所以我不喜歡去打牌，但設備算很不錯。但是有一點我覺得可以改進，我太太走的那一天是 1 月份，當時是冬天很冷，家區因為停電沒熱水，我太太想要洗澡沒辦法洗，只能用冷水擦澡，晚上心臟不舒服按緊急鈴，工作人員來的時候沒有立即做 CPR 也沒有用氧氣罩，就這樣送到最近的醫院海總，太太也因此往生了，當時我心情很難過，並沒有把這個問題提出來，我現在提出是希望醫護人員可以做急救措施，至少要給氧氣罩，這些基本設備應該要完善才是。
- 甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？
- 乙：王醫師的服務很好、態度也很好，藥的部分效果都差不多，我對王醫師的服務很滿意。
- 甲：覺得這邊的護士怎麼樣？
- 乙：這邊的護士人很好，會來看我跟我聊天，但我自己身體沒什麼問題，三年多來我每天都紀錄自己的血壓、體重、體溫這些，以前有在吃降血壓藥，現在停藥一個多月了，血壓也還正常，所以跟護士接觸比較少。
- 甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？
- 乙：這裡的照服員是李玉春跟廖鳳秀，我對她們的服務很滿意，他們很注重住民的健康，每天會微笑的跟我打招呼，會幫我量體溫、外出會問我要不要包飯，也很熱心。
- 甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？
- 乙：我很少跟行政人員接觸，對他們沒印象。
- 甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？
- 乙：于堂長會來看我、跟我聊天、會關心我，人也很熱心，我對他的服務很滿意。
- 甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？
- 乙：我覺得志工的服務很好，我非常滿意，搭就診專車就醫時，志工會幫我拿要、帶我去診間、帶我去檢查，讓我很順利的完成就醫過程。
- 甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？
- 乙：我常參加中心比賽的活動，像敬老關懷、樂齡學習都會去參加，旅遊跟才

藝競賽也會，我參加才藝競賽牌藝比賽多次，103 年拿到第 1 名，之前拿到第 4 名跟第 3 名，我對中心辦的活動非常滿意。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：我覺得這邊的收費很便宜，比起外面私立的安養院實在便宜太多了。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：我覺得這裡的環境很好，空間很大、環境讓我很滿意。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：讓我最滿意的是醫療照顧、伙食跟服務員的照顧服務，讓我住在這裡很安心。

甲：那最不滿意的呢？

乙：我沒有最不滿意的，但覺得緊急就醫時的醫療設備跟急救應該要有，在還沒送醫之前是榮家的責任，送醫之後急救是醫院的責任，我太太送醫的時候沒有氧氣罩也沒有做 CPR，這是中心應該要改進的。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：中心裡有些人身體都很不好，希望中心能盡量給我們生活上的方便，例如冬天天冷，老人家一定要洗熱水澡，但中心是用太陽能熱水器，在下雨天或冬天時水常常不夠熱。這樣會讓老人家的生活受到影響，這一點希望中心可以改進。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：我有很多朋友都會羨慕我住在這邊，他們也想進來住，但是沒有榮民證就沒有進住的資格，所以沒辦法介紹朋友過來住。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：沒有。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：沒想過。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒想過。

個案:24

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：我是 100 年 12 月 28 日進住，到現在已經三年多了。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：我有 3 個兒子 3 個女兒 18 個孫子，我以前在屏東跟大兒子一起開雜貨店，後來大兒子想不開自殺了，二兒子(住台北在高鐵公司擔任經理)跟小兒子(住美濃)不放心我一個人經營雜貨店，把店收掉要我去大女兒那邊住，大女兒賣水煎包，我幫她擀麵皮，後來住屏東的二女兒要我幫她帶小孩、照顧小孩的三餐，我就跟二女兒一起住，住了一陣子後，有一次孫子看電視太近被我制止，制止 6 次後我就拿不求人打孫子大腿，有三條痕跡，二女

兒得知後就要把我趕出去，後來二兒子出面協調，我隔天就搬到二兒子家住了一週，二兒子跟二媳婦很孝順，但我怕住久了又有摩擦，所以想一個人搬去養老院。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：住進這裡是我自己決定的。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢，如何得知？是怎麼評估的？

乙：我因為孫子教養問題跟女兒有摩擦，就想一個人搬進養老院，後來二兒子聽說楠梓自費安養中心很好，就帶我來看，我看過環境之後覺得很不錯就安排進住了。進住後剛好遇到過生日，中心有幫我慶生跟幫我切蛋糕，覺得住在這裡很好。再來這裡之前我沒看過其他榮家，我覺得這裡環境很好，就安排進住了。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：我有3個兒子3個女兒18個孫子，他們都會抽空來看我，也會帶我出去吃飯，來的時間不一定，通常都待一個小時左右，也會買食物來給我吃。兒女跟女婿有空也會帶我出去玩或吃個飯，大概一個月1-2次。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：我之前沒當房戶長都沒有搭團伙，當了房戶長就會搭團伙，大概用餐廳伙食半個月，另外半個月停伙自己騎腳踏出買東西吃，或是自己買東西熱來吃。我剛住進來時覺得伙食辦得很好，加菜時都是叫外燴的廠商進來煮，但現在這個廠商我覺得辦得不好，菜有時鹹有時不鹹，鹹淡調的不好、菜色也沒什麼變化，加菜的菜也不好，現在加菜我也都不太吃了，伙食部分我覺得普通。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：我住在單人房，房間可以自己佈置，我會擺很多擺飾然後擺得很整齊。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：在設施設備的部分，這裡有復健室但我很少用，因為我的身體還算健康，文康設備跟緊急鈴設備都很好，我覺得要有福氣才能住到這裡來，設備的部分我很滿意。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：我身體沒什麼大毛病，但有三高(血壓高、血糖高、血脂高)，偶而有膝蓋痛或一些小病會找王醫師看診，我覺得王醫師很親切，開的藥也很有效，醫術不錯我很滿意。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：護士會來看我，會對我很好，我對護士的服務也很滿意。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：服務員對我很好，會照顧我、對我噓寒問暖、幫我們量體溫、常跟我聊天、偶而開開玩笑，心情不好時也會安慰我們，因此我覺得服務員的服務很好。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：我對行政人員不太熟，但有接觸過的都還不錯，像輔導組的工作人員、像秘書室的水電工，水電工會來幫我修東西，東西有壞掉就會馬上處理。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：于堂長很好、很尊重我們、有事情都會幫我們處理，也會跟我們聊心事，看到我們都笑咪咪的。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：我沒坐過就診專車，對志工服務也沒什麼印象。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：這裡會辦慶生會、牧師的心靈關懷、表演活動、樂齡學習、醫療講座、手工藝社團、高爾夫球社團，我都有去參加，雖然我高爾夫打得不好，但服務員跟我說可以去打看看運動一下，我也都有去動一動，覺得這邊的活動辦得很好。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：我覺得這邊的收費不貴、很合理，而且電費 20 度內都不用付錢、有線電視費用也只要付 80 元而已，住這裡很划算。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：我覺得這裡的環境很好，有很多花草草，中心為消滅登革熱還一直消毒，整體環境讓我覺得很好很舒服。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：中心提供的所有服務我都很滿意，沒有什麼不滿意的地方。

甲：那最不滿意的呢？

乙：我覺得住在這裡很滿意，沒有不滿意的。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：中心有些住民不喜歡洗澡的真的很臭，希望中心能幫忙處理。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：我的朋友都沒有榮民證沒辦法住進來，所以雖然想介紹朋友住進來但也沒辦法。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：沒什麼印象深刻的問題。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：沒想過。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒想過。

個案:25

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：我 103 年 7 月 3 日住進榮家，至今快 1 年了。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：我當了 24 年的兵，59 歲退休後一個人住在岡山，榮服處的輔導員湯先生常來看我，覺得我一個人獨居不太安全，年紀大了要是一個人死在家裡也沒人知道，我本來沒有要來，是輔導員勸我我才同意的。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：是我自己決定的。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢，如何得知？是怎麼評估的？

乙：我不是就養榮民，所以只能選擇自費安養中心，是輔導員介紹我來的，來這之前沒看過其他榮家。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：我在台灣沒家人，進住到現在只有一個岡山的的朋友來看過我，他對我很好，我腳開刀時也是他照顧我的，他有老婆，經濟不好，我會拿錢幫助他，後來就認他當乾兒子了，乾兒子因為有在上班，很久才會來看我一次。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：我剛進住時覺得吃的部份很不習慣，一群人還沒到吃飯時間就拿碗筷在餐廳外面排隊，很像叫化子（乞丐），感覺很不好。這裡菜口味還可以，但我牙口不好，這裡菜都煮不爛，像小黃瓜都不會煮爛一點，我咬不下去，吃不完都只能倒掉，覺得很浪費。進住到現在比較習慣了，但覺得菜沒煮爛的部份還是可以再改進，現在只是勉強及格而已。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：住的部份很好，是單人房、也有餐廳，住的很不錯。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：覺得這邊的設施設備很好，我會去復健室，燕巢的岡山榮家我有去看過，設備沒有這裡好，但岡山榮家人少、房間大，如果一個人住空間會比較大。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：我的脖子會酸痛，去王醫師那邊他都會幫我推一推、給我酸痛藥布，覺得王醫師人很好、服務很不錯。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：護士很好，會來看我、叮嚀我、跟我說生病時要注意什麼。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：服務小姐對我很好，會跟我噓寒問暖、見面會笑著打招呼，把我當家人一樣照顧，就是因為服務小姐很好，我才留下來的，不然我早就退住了。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：行政人員也都很好，看到我們老人家也都會打招呼，像親人一樣。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：于堂長人很好，我上次車禍受傷，車子被撞壞了沒錢，于堂長教我要控制花費，我以前都是有多少錢花多少錢，後來有聽于堂長的減少花費。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：我會搭就診專車，有的志工服務很好會幫我拿藥、扶我們上下車，有的志

工都只是東看西看沒做些什麼，回來後就走了，這些志工都是我們請來的，有給他們錢，他們就應該要服務我們，但感覺他們像客人一樣。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：我腿不好不能走，沒在參加這裡的活動。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：我一個月要繳 10050 元，但以前進來的人繳比較少錢，覺得很不公平。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：這邊環境很好。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：服務小姐的照顧服務是讓我最滿意的服務，要不是這裡服務好，我早就退住了。

甲：那最不滿意的呢？

乙：吃的菜煮不爛沒辦法咬，吃不完浪費。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：沒有。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：我沒有當阿兵哥的朋友了，所以不會介紹朋友過來住。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：沒有。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：沒意見。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒意見。

個案:26

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：我 100 年 7 月 11 日住進榮家，至今快四年了。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：我 68 年退伍後住桃園，後來搬到嘉義，進住本家之前有半年跟女兒住在屏東潮州，因女兒家中都外食，我也住不慣，加上有坐骨神經痛，才想說要住進安養中心。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：我自己決定的。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢，如何得知？是怎麼評估的？

乙：我從榮光雙週刊上面知道這家安養中心，我有兩個女兒一個住台北、一個住屏東，我住嘉義期間有參觀過白河榮家，之前為了兩個女兒方便探視想說住彰化自費安養中心，當時彰化自費沒有床位，覺得環境也不太好，屏東榮服處的輔導員帶我來看楠梓自費，覺得這裡環境很好，因此決定住在

這裡，但是這裡有空氣污染，覺得彰化自費的空氣應該會比較好。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：我的兩個女兒會約時間一起來看我，大概一個月來一次，有時有休假也會來，一來都待個半天左右。我以前的同事朋友也都會來看我，大概一年來個一兩次，他們來看我的時候都會帶水果或食物過來。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：我從進來就在餐廳吃飯，覺得餐廳的飯菜口味很合，一個月加菜 2 次也辦的很好，我當了 3 年的伙食委員和房戶長，可能我的生活比較大眾化，人家吃什麼我就吃什麼，比較不挑。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：我覺得住的很好，這裡是單人房，比較清淨，不會有兩人共用一間的摩擦；我在民國 48 年從雲林輾轉到緬甸再到台灣，當時兄弟姐妹都失散了，簡直是家破人亡，我很感謝老蔣總統光復台灣，讓我們在這裡生活，我在榮家居住都抱持著感恩的心，當做這裡是我的家，因此住的很滿意。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：覺得這邊的設施設備很好，尤其有保健組和復健器材，我每天都會使用復健器材，會按摩半個小時左右，除此之外我擔任槌球社社長，中心有槌球場地、投籃機這些，讓我覺得很棒。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：我感冒、胃不舒服都會去看王醫師，覺得王醫師很親切、有需要跟他說都會幫我，他開的藥也很有效，胃痛或胃脹氣都能處理，覺得王醫師是本家的守護神。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：盧護士比較少來看過我，因為我沒有什麼不舒服的地方，比較少麻煩盧護士，但盧護士很親切。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：照服員都很親切，鄭麗玲很活潑，他們每天早上都會笑著跟我問好，我有事請他們處理都會幫忙，外出來不及回來吃晚餐也會幫我們留飯，覺得服務員的態度很好。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：行政人員我比較少接觸，但因為我被照顧得很好，所以我覺得行政人員也很好。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：于堂長很好，我有個大陸配偶回大陸之後不回來，于堂長有幫我找律師辦離婚；中心的塑膠椅子中間是凹的，下雨會積水，我跟堂長反應在椅子中間打個洞可以排水，堂長也都有處理，但餐廳外面的塑膠椅子應該也可以打洞排水，但堂長最近還沒有空處理這些。另外我覺得于堂長辦事很公正。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：我會搭就診專車去榮總看醫生，志工都是服務行動比較不方便的長輩，我可以自理生活比較少麻煩到志工，但志工會幫我喬掛號的順序，讓我們可以提早看診不用等那麼久，也會幫我們拿藥。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：我比較常參加的活動是槌球比賽，我是槌球社社長，也會組團到岡山榮家比賽。我們槌球社總共拿到 6 次還是 8 次的冠軍，在岡山榮家拿過一次亞軍，我的房間都有貼參加活動的照片，拿到冠軍的獎品紀念紙、照片這些都有留下來貼在牆上，我們參加比賽拿冠軍的榮譽，中心在榮民節時有給獎狀，也會在公開場合頒獎，這讓我覺得中心的活動辦的很好。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：這邊的收費很便宜，很合理，伙食辦的很好也沒加錢，以中心的一份餐來算，在外面要 75 元才能買到，在這邊一個月只要 4050 元。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：我覺得這裡的環境很好，但是有空氣污染比較不好。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：覺得在這裡有被照顧得很好，醫療方面、住宿方面、吃的部份都很滿意。

甲：那最不滿意的呢？

乙：目前沒有什麼最不滿意的地方。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：覺得榮家這樣已經很好了，該提供給我們的服務都有。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：我會介紹朋友過來住，我也曾經介紹北部的朋友過來住，但因為資格不符合就沒辦法了。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：擔任槌球社社長代表榮家參加槌球比賽拿到 6 次冠軍的事情讓我印象最深刻。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：榮家就是我的家，以後老年人會越來越多，建議榮家開放給不是榮民身分但是公教身分的老人家進住。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒意見。

個案:27

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：我 101 年 3 月 1 日住進榮家，至今 3 年多一點。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：我進住榮家前是住在加宏路（加昌國小附近），當時我和我太太的姐姐一起住，房子是我太太的姐姐的，那棟房子後來賣給我了；我進住榮家前一年左膝開刀置入人工膝關節，加上買房子把積蓄用完了，當時我太太又半年

多沒工作，我那時候也罹患憂鬱症和噪鬱症和便秘，在家會東想西想的，後來我太太說要換個環境去台北工作，我常一個人孤單的在家；後來有榮服處的輔導員來看我，介紹我到自費安養中心來住，透過榮服處輔導員的幫忙我就住進來了。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：我自己決定的，我的太太尊重我的決定。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢，如何得知？是怎麼評估的？

乙：這裡離我住家很近，以前經過過但沒進來過，我以前有朋友去住岡山榮家，我有看過岡山榮家的環境，覺得岡山榮家是多人住一間，環境沒這裡好，當時也因為我不是公費就養榮民，只能住自費安養中心，加上榮服處的輔導員帶我來，因此就住進這裡了。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：我的太太在海專附近當居家看護，每週至少會來一次，來的時候會幫我整理東西、洗廁所，其他生活瑣事我可以自己做，太太每次來大概待半小時左右。

我乾兒子住岡山，不一定多久會來看我，都是晚飯後來看我比較多，一次大概都待一小時。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：我剛住進來時很不習慣，這裡早飯、午飯的時間還能接受，但晚飯時間五點就吃了，覺得太早了，後來慢慢習慣了也就覺得還好，我大概都9點睡覺，沒有吃宵夜的習慣。

我覺得這邊的菜量很多，大部分都吃不完，有時一兩道菜不合口味就沒吃，會挑我想吃的菜吃，菜通常沒吃完；不過不管菜好、菜不好，我吃飯和饅頭的量都是固定的，在這裡能吃這樣我已經很滿足了，口味合就多吃點，不合就少吃點，不會挑剔或抱怨，因為我已經很滿足了。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：我覺得住的很好，這裡是單人宿舍，岡山榮家是多人一間，單人房的好處就是不會被打擾，雖然剛住進來時不太能適應，但住久了就能適應了。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：覺得這邊的設施設備很好，我每天三點多都會去使用復健器材，房間有緊急鈴也方便，我住進來到現在跌倒了七八次，但都沒用過緊急鈴，因為每次跌倒我都覺得沒有什麼大礙，沒特別狀況我就不會去使用緊急鈴。此外其他設備也不錯，我已經很滿足了。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：我有次跌倒不舒服王醫生有幫我處理，後來又去高榮掛診，幸好骨頭沒事，覺得王醫師什麼病都會看、服務也不錯、待人也親切、醫術也很好。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：盧護士會常常來看我，走在路上看到我也會問我的狀況，如果我有不舒服

的地方跟許小姐（照服員許寶秀）說，許小姐會安排我去找醫生，護士也會來看我，我覺得就算在家跟自己的太太、小孩住，也不一定會像工作人員一樣對我們這麼好。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：這邊的服務員對我很好，我特別感謝許寶秀，要不是她我老早就自殺了，因為我以前有憂鬱症，剛住進來時我狀況不是很好，但是許寶秀對我很好，會和我聊，跟她聊過後我自己心裡的結也打開了，現在我很知足，沒有被憂鬱症困擾也不用吃抗憂鬱的藥，許小姐除了照顧我的生活起居，也照顧到我的心理，不管大小事情只要跟服務員講，在能力範圍內的服務員都會幫我處理，如果我們生活上有什麼不方便或身體不舒服，服務員都會來看我，也會交接給小夜班或大夜班，大小夜的服務員會每個小時來巡房看我一次，就算是我自己的兒子女兒都不一定會做到這樣。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：我對這邊的行政人員沒有很熟悉，但行政人員都是國家派來的也都是讓人尊敬的。在我們榮家有水電人員，有什麼東西壞了，一通電話就會來幫忙修東修西，比我自己住在外面打電話請人家來修理東西還要方便。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：于堂長很好，很親切，對我們老人家都很好，待我們就像自己的長輩，我遇到事情會先找于堂長商量，有不懂的于堂長也會幫忙，像上次于堂長幫我申請中低收入戶，我以前只能領 3000 元，于堂長幫忙後現在可領 7200 元，這件事情我非常感謝他。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：我搭過一次就診專車，去榮總拔牙，上車後穿紅背心的志工會問我們的名字、診別，在車上會先幫我們分組分好，到醫院時怕我們找不到路跟車子，會帶我們去診間、幫忙跟診間說希望提前看診，也會幫忙拿藥，以前自己去看醫生會擔心找不到診間，但是搭就診專車去看醫生都不用擔心找不到診間，因此志工的服務我很滿意。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：參加活動要看個人的興趣，我會參加浴佛法會、文康活動，也會去文康中心看影片，我自己有固定的生活作息，早上吃完飯後會回去休息到 8 點多再出去散步，散步到 10 點多，中午接著吃飯，吃完飯睡一覺到 2 點多，2 點多起床會看 1 個小時的書，3 點左右去復健室做復健，5 點吃飯，吃完飯散步一下，晚上跟任鴻良他們在 8 棟 1 樓看電視，9 點上床睡覺，因此要參加活動要看我對活動有沒有興趣，以及時間上許不許可。我覺得這邊的活動已經很多了。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：這邊的收費真的很低廉，我只要繳 4000 元服務費跟 4050 元伙食費而已，10 年來不管外面物價漲成怎樣都沒有調整，覺得這裡的收費是偏低的。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？
乙：我覺得這裡的環境很好，我每天都會去涼亭那邊乘涼，環境部分清潔工都打掃的很乾淨，覺得整體環境維護的不錯，環境部分我給5分。
甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？
乙：覺得在這裡有被照顧到，不管大事小事只要跟服務員說大部分都可以獲得解決，這是最滿意的服務。
甲：那最不滿意的呢？
乙：我已經很知足了，沒有什麼不滿意的地方，以前有個老先生會一直發牢騷說中心這裡不好那裏不好，我會跟他說要存知足的心，要知足才會快樂。
甲：有沒有希望榮家多做些什麼？
乙：覺得榮家在能力範圍內的事情都會幫我們處理，已經很好了。
甲：會介紹朋友過來住嗎？
乙：我會介紹朋友來住，這裡不僅環境好、服務好、工作人員態度都很親切，我一定會介紹朋友來住的。
甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？
乙：我剛住進來時不適應，且罹患憂鬱症心情常常不好，當時許寶秀跟我開導、講了幾句話讓我念頭轉念，後來我的憂鬱症都好了，從那次之後我自己心情很開朗，不會想要自殺，這是讓我印象比較深刻的事情。
甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？
乙：要改變就要從國家的制度改變，現在經濟不好、國家也沒錢，能改進的也很有限，因此覺得榮家維持現狀就好了。
甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？
乙：沒意見。

個案:28

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？
乙：我100年9月17日住進榮家，到現在3年半了。
甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？
乙：我96年妻子亡故、99年第3個兒子亡故，原住地址公家要收回去，當時沒有能力買房子、對國宅又不滿意，跟兒子女兒一起討論後決定住進榮家。
甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？
乙：是我自己決定的。
甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢，如何得知？是怎麼評估的？
乙：我的3子因生病曾住屏東榮家3個月，屏東榮家房子不好、衛生不好，我也看過岡山榮家，但還是覺得自費安養中心比較好，優點是環境好、房間獨立。
甲：有沒有朋友或家人會過來看您？
乙：我的朋友、小孩都會經常來看我，每次大概待個半小時左右。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：以前統津辦的伙食很差，菜都亂炒、口味也不好，不是太鹹就是太淡，現在的大道公司辦的比較好，口味比較合，配菜跟工作人員態度都比以前好很多。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：覺得住在這裡很好，因為沒有人干擾、房間光線也好。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：覺得設備不錯。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：王醫師人很不錯，對待病人的態度很好，我感冒時會去看，沒看過這裡的眼科，看過牙科一次，覺得牙科是來過健保卡而已，隨便看看就說好了。但我對保健組的服務很滿意。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：護士盧小姐人很好，服務也很好，常來看我、告訴我生病時要注意什麼、要怎麼處理、什麼能吃什麼不能吃、我對盧小姐的服務可以打到 100 分。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：服務人員梁芥芬和代班的服務員態度都很好，會把自己負責的範圍處理好，對我的態度也很好，會幫我拿藥、拿開水，比起屏東榮家的服務態度好太多了。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：覺得修水電的有一個高高瘦瘦的水電工服務還不錯，主任、副主任都會來看我，但保健組長沒來過。

我給秘書室打 0 分，伙食辦得不好、帳目搞不清楚、帳冊也沒公布，是我從去年 1 月要求公布帳目且要求每個服務台一張才有公布，但從去年 12 月開始，服務台也沒有帳目了。還有去年有一個人止火 15 天，卻退了他 1 個月的錢，覺得秘書室主任都閉著眼睛蓋章，因此覺得行政組的服務不好。我覺得保健組的服務態度很好，且有藥局、醫生、護士。覺得輔導組的服務也很好。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：堂長給我的印象不錯、反應的事情都會處理，有事我會先找堂長溝通，堂長也常會找我聊天，但堂長個性太內向了，不夠開放。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：我很少坐就診專車，對這邊的志工服務沒印象。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：我會參加的活動如唱歌、看表演、浴佛法會，像賓果、影片欣賞、樂齡學習、做手工藝、社團比較沒有參加，我也很少參加活動，至於有參加的活動我很滿意。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：這邊的收費跟外面的收費是不能比的，但覺得後來進來的人要繳比較多的錢比較不公平，不應該有兩套收費標準，不是都不要調整，就是一起調整，這樣比較公平。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：這裡環境很好，我跟藍明達會下午在涼亭乘涼，也會幫忙打掃停車場跟涼亭附近的落葉，掃成一堆一堆的，但清潔工都不會去整理，有時落葉一堆就一兩週，這個部分覺得比較不好。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：我對保健組的服務最滿意，覺得保健組有醫生、護士、有救護車，服務也很周到。

甲：那最不滿意的呢？

乙：我對秘書室辦理伙食最不滿意，帳目沒公布、帳也不對，我是伙食委員，也是我建議公布帳目，秘書室才公布的，原本帳目有給每個服務台一張，但後來又沒有這樣做了。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：沒有特別意見。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：會介紹朋友過來住，但以前的進住標準比較嚴格，我要辦進住就來三四趟，現在不論什麼阿貓阿狗都可以進來，覺得現在把關太鬆散了。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：沒有特別印象。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：沒有特別想法。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：我老了看不到榮家以後的發展，也沒把握現在在跟你談話，下午是否還活著，因此對未來轉型沒有意見，覺得把握現在比較重要。

個案:29

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：我進住高雄榮家共5個月零2天。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：我三年前就來看過這裡了，但我當了一輩子的兵，不想再過團體生活，因此不想住；後來去兒子家住兩年，與兩個兒子一起住時，因生活不搭調故選擇自己搬出來住，搬出來住半年多摔了一跤把手跌壞了，住加拿大的大女兒回來後，覺得我一個人住在外面不安全，帶我去醫院檢查，強迫我住到榮家來，不是我自己願意進來的。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：是我大女兒決定的。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢，是怎麼評估的？

乙：三年前來過一次、進住前又來一次，覺得這裡的環境不錯，也沒看過其他的榮家。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：女兒、兒子、媳婦都有來看過我。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：這裡吃的部分，飯、麵、饅頭、稀飯都很好，就菜不好，活了 60 幾年沒吃過這種菜，在這裡沒有好菜可以吃，我跟營養師和經理反應過都沒用，營養師覺得我要吃鹹一點，別人要吃淡一點，覺得菜的種類就只有這些，循環菜單都差不多，菜的口味也太淡了、吞不下去，無論是小白菜還是大陸妹，我都很少吃，我覺得這裡只是把菜只是煮一煮撈出來而已、沒加鹽巴醬油、覺得什麼味道都沒有，這不是我一個人這樣覺得，32 桌中有 4 個不同籍貫的長輩，都覺得菜太淡了。

另外，這裡每天的菜至少有 1 至 2 道有辣椒，我的胃不好不敢吃辣，有加辣椒的菜就必須犧牲掉，扣掉這兩道菜之後就只剩 1-2 道菜，有的青菜又太硬，我的年齡大了牙齒不好咬爛，就只剩下一道菜能配飯，廚餘桶裡倒掉的都是青菜比較多。

建議菜應該要分鹹區跟淡區，一邊的菜淡一點，另一邊的菜稍微鹹一點，讓我們有選擇性。

我住進來五個月加了 9 次菜，以前加菜都太油了，今天的加菜味道剛好又不油，平時煮的菜味道也像今天這樣就好了，只是那個大肥肉（爌肉）太油了不適合老人，建議把大肥肉（爌肉）拿掉比較好。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：住的部分覺得很好。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：設備的部份也覺得很好。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：我很少在這裡看醫生，我都自己去外面的診所看，但王醫師很客氣人也很好。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：護士很好，會關心我的身體狀況。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：這邊的照服員很好，梁芥苓和宋麗玲對我很好，會對我噓寒問暖、看到我回來晚了還會幫我們包便當、見面會主動打招呼、量體溫、對我很好，我自己的女兒都沒對我那麼好。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：從主任到副主任到組長到堂長到服務員都很好，我剛進來時堂長、組長、副主任、主任都來看過我，但我都搞不清楚，後來漸漸搞清楚了，輔導組

長、保健組長、堂長都對我很客氣也很好。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：堂長對我們很好，我們反應的事情堂長都會處理，也常來看我們。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：搭就診專車的時候志工會服務，對我們很好。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：我比較少去參加活動，沒什麼意見。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：覺得後面住進來的收費和以前住進來的收費差了 2000 元，但服務、吃的都一樣，這樣不太公平；另外電視費以前住進來的只要收 80、後面住進來的要收 200，價差一倍半，我的退休俸都沒什麼調整，這裡的費用卻調整這麼高，覺得不太合理。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：這邊環境很好，住得很也好，我很滿意。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：服務員的服務讓我最滿意。

甲：那最不滿意的呢？

乙：菜不好讓我最不滿意。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：希望改善伙食，菜可區分鹹區和淡區，讓我們有選擇性；另外費用部分應調整一致，不應有兩種收費。

伙食費的支出帳目希望可以公布，讓我們都可以看到收支情形。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：如果一開始知道伙食廠商是外包我就不要來住了，外包的廠商做的菜都不好，如果有朋友要過來住，我會跟他們說菜不好、但榮家的環境設備工作人員都很好。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：吃的菜不好讓我印象最深刻。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：希望改善伙食。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒意見。

個案:30

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：我 103 年 5 月 9 日住進榮家，至今滿 1 年。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：住進榮家前我自己一個人住，103 年 3 月 28 日晚上洗澡時跌了一跤撞到腰，

因為已經很晚了沒打給兒子也沒叫 119，後來住院住了 7 天，覺得老了獨居不太好。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：是我自己決定的，家人都同意我的決定。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢，如何得知？是怎麼評估的？

乙：我跟我的小孩都住小港，這裡離小港近，環境又不錯，我有退休俸，所以選擇住自費安養中心。

以前我有一個同學住在這裡，當時我就聽過這裡，剛好大孫子以前在榮家對面的日月光工作，大孫子過世時我孫女在處理後事時，得知加工區對面有一間自費安養中心，在全家人商量且一起參觀後，決定進來住。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：如果沒有生病，我的大兒子一星期會來兩次，如果我生病需要看醫生，兒子會經常來；我的孫女跟其他家人也都來看過。來的時候大概都待半天，會跟我聊天、洗被單。

我的大陸親戚曾經來看過我，順便參觀。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：我自己有胃病，5/26 還要回診，這裡吃的不習慣，秋刀魚、雞肉常用炸的，以前都炸的黑黑的，現在有改進了；我不欣賞加菜，加菜都很油，連兩次加菜我都沒上去。炒菜部分也炒的不好，以小黃瓜來說都是切丁去煮，煮出來顏色口感都不好，沒有炒菜的感覺。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：住的部份我會跟堂長開玩笑說風水不好，這裡環境不錯，但空氣污染嚴重，不過因為是團體生活，所以我自己會調適。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：覺得這邊的設施設備很好，我自己很少參加活動，但這裡的麻將我去打過幾次、也會下棋，覺得很不錯。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：我有因為肝病在高雄榮總家醫科給一位王醫師看診，看了 10 幾年了，進住前體檢也是由這個王醫師體檢，王醫師有幫我開保肝藥，醫生說吃完了就請榮家的醫生開藥就好；進住後我請榮家的王醫師開藥，王醫師卻說這個藥的品質比較好，我們這邊沒有品質那麼好的藥，要那這種藥要去榮總看，這裡只有一般的藥物，不過這也不是王醫師的問題，只是在看醫生部分，我覺得這裡的藥很普通。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：盧護士以前會來看我，最近已經好久沒有來看我了，我記得有一次來跟我說胃食道逆流的處理方法，腹脹時也說排氣可消腹脹問題，我覺得護士還不錯。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：這邊的服務員有梁芥苓和鄭麗玲，我覺得鄭麗玲的服務很好，會幫我量體溫、申請輪椅；之前我要申請輪椅時，問梁芥苓他跟我說要排隊現在申請不到，問鄭麗玲她就說會幫我申請，因此兩個服務員的服務態度，我覺得梁芥苓心機很重、會爭功諉過，鄭麗玲人很好、沒有心機。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：秘書室的人我都不認識，跟我也沒什麼直接關連，因此我沒什麼意見，主任跟副主任都很好，也會來看我，輔導組長也很好，很熱情。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：于堂長很好，常會找我聊天，也會協助我處理事情，例如我的房間風水不好，被大樹擋住通風很差，于堂長就有找幫忙處理，現在房間比較通風。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：我沒搭過就診專車，沒遇過志工，不知道志工是什麼。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：這裡辦的休閒活動滿不錯的，有打麻將、下棋、活動我都或稍微參加一下。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：我半年要繳 6 萬零一百三十元，覺得價錢合理，但是這裡有兩套收費標準，以前住進來的人繳比較少錢，後面住進來的要繳比較多錢，應該要收費標準一致才對，或者應該要依據每個人的退休俸金額繳不一樣的錢，住我附近有一個人退休俸比我多，因為早住進來少繳我 2000 元，覺得這樣不太合理。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：這邊環境很好、空氣不好。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：我覺得最滿意的是服務員的照顧，我從房間要走到餐廳用餐路上，服務員都會照顧我們，在用餐時服務員也會照顧跟幫忙，夜間的服務員也很好，像我之前說對面的燈光整夜開著讓我睡不著，反應後服務員都有處理，讓我很滿意。

甲：那最不滿意的呢？

乙：目前沒有什麼最不滿意的地方，我想不出有什麼大缺點。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：我兒子 5/22 要去大陸 9 天，我其他子女在外縣市，5/26 我要到榮總回診，必須把我在外縣市的兒子叫回來照顧我一天，如果榮家在這兩天可以幫忙我就好了。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：我台北有朋友，我也會介紹他來住，但他不想來高雄。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：以前有一位住在這裡的老先生，現在已過世、那位老先生沒家庭，去餐廳時拿拐杖、穿卡其色的褲子，但去餐廳用餐的路上尿失禁卻沒有人發現，

這件事令我印象深刻。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：覺得保持現況就可以了。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒意見。

個案:31

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：我 103 年 3 月 20 日住進榮家，至今 1 年多。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：我從 10 幾歲開始漂流，都在當兵，65 年退伍後在工廠工作，跟同鄉同事住到 103 年 2 月，因同鄉、老闆都走了，只剩下自己一個人，在台沒有親人，覺得獨居不太好就選擇住榮家。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：我自己決定的。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢，如何得知？是怎麼評估的？

乙：這裡是公司會計介紹我來的，我原本住的工廠也在高雄，這裡也在高雄，所以就來了，沒看過其他榮家。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：以前工廠附近的鄰居有來看過我，有空就來，不一定多久來一次，一次大概都 2-3 小時。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：覺得這邊吃的很好，以前當兵什麼東西都吃過，也有朋友住在三民區護祐護理之家，一個人繳 2 萬 5 千元，2 人一房，吃的很差，因此覺得這裡吃的很好，如果菜口味合就多點，不合就少吃點；加菜的部份一個月加菜兩次，也都很好。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：我覺得住的很好，我從 10 幾歲開始漂流，住的地方都不固定，來這裡心情很好。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：覺得這邊的設施設備很好，但我很少參加活動或使用什麼設備，所以沒特別印象。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：我覺得這裡醫師人很客氣，但我很少去王醫師那邊看，我都是去榮總看，因為很少接觸醫生所以沒什麼意見。

我自己有買醫療床，會用紅外線照射，一次最多照一個小時，最近天氣熱就開電扇通風，順便流汗，覺得不錯。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：盧護士會常來看我，也會跟我說一些生病要注意的事項，我覺得護士很好。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：這邊的服務員都很親切，對我們都很好，每天會笑著跟我們打招呼、會幫我們量體溫，我比較不好意思麻煩人家，但如果我有不舒服我會告訴服務員。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：這邊的行政人員我不認識也很少接觸，見到面頂多打招呼，因此沒特別意見。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：于堂長很好，常來看我、見面會打招呼，很熱心，我要買冷氣、電動車他都有幫我介紹誰有中古的要賣，雖然最後我都沒有買他介紹，但覺得他很熱心。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：我今天搭就診專車去榮總，穿紅色背心的志工都服務做輪椅的老先生，我覺得志工都很親切、服務也很好。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：我很少參加活動，沒特別意見，但社工今天來看我，我會參加社工下週舉辦的樂齡學習活動。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：這邊的收費很便宜，很合理，比起外面的護理之家便宜很多，但有個問題，我覺得這裡收費有兩套標準，大家住的、吃的都一樣，為什麼後面進來的要多繳 2000 元，既然是因為物價都漲了要多收錢，就應該大家都收一樣，我覺得兩種收費並不公平，我的意思不是我要少交 2000 元還是早住進來的多交 2000 元，而是大家收費應該一致才公平。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：我覺得這裡的環境很好，弧形陽台那邊增加樂紗窗之後，外面的蚊子就飛不進來了。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：覺得在這裡有被照顧到，老人家有需要幫忙的，小姐們（服務員）都很親切，我最滿意這裡的服務。

甲：那最不滿意的呢？

乙：目前沒有什麼最不滿意的地方，但因為我的房間靠近自炊廚房，在那邊煮東西的人如果沒有開抽油煙機，味道都會飄進房裡，覺得這一點可以再改善。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：這裡的人和人之間的相處很好，吃的也很好、住的也很好，收的費用又比外面低，覺得已經很好，維持現狀就可以了。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：我現在已經沒有朋友可以介紹近來這裡住了，所以不知道怎麼回答。
甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？
乙：覺得這裡都還不錯，但活動也很少參加，所以沒什麼特別印象深刻的東西。
甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？
乙：現在就已經很好了，沒意見。
甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？
乙：沒意見。

個案:32

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？
乙：我10在96年4月住進榮家已經8年了。
甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？
乙：我住進榮家之前是和妻子同住在左營，當時租屋住二樓，房租要4千元、加水電要5、6千元，當時我太太也沒辦法上班，考慮後決定住安養中心，這裡包吃包住，可減少費用支出。
甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？
乙：我自己決定的。
甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢，如何得知？是怎麼評估的？
乙：在以前就有榮服處的輔導員介紹我來住楠梓自費，但我當時並不想，後來考慮經濟問題，跟我老婆來看過兩三次，覺得環境很不錯，才決定住進來，讓老婆可以專心去工作。
因為我不是就養榮民，當時自費安養中心的選擇只有4間，這裡環境好離家近，因此選擇楠梓自費。
甲：有沒有朋友或家人會過來看您？
乙：我以前住左營的朋友會來看我，不一定多久來一次，一次都待個把鐘頭，我有空也會去看他們。
我太太現在在台南工作，大概兩週會來看我一次，會幫我打掃廁所、房間，我生病時服務員打電話給我老婆，她也會馬上趕過來，太太來看我會帶水果、食物來給我，一次待1-2小時不等。
甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？
乙：我剛進來時有吃過團伙，公家菜雖然不錯又便宜，但我有糖尿病，公家菜太油又太鹹我不能吃，我申請自炊廚房自己煮食可以清淡些，我有時在自炊廚房煮，有時在房間裡用電鍋煮；我大概一個禮拜會去哈囉市場一次，買菜、買魚、買肉，現在冰箱裡還有高麗菜、水餃、魚、肉、蛋跟水果等食材。
現在的伙食我沒吃過不知道味道怎樣，但我剛進來時的團伙菜又油又鹹，不適合有糖尿病的老人家，不過因為這裡人多、伙食費又便宜，每個人的口味也不同，團伙也不好辦。

- 甲：那住的部份覺得怎麼樣？
- 乙：我覺得住的很好，這裡房間空間剛好，一個人住很舒適，浴室水很大，冬天熱水夠熱洗起來很舒服，外面同樣大小的單人套房還有陽台，每月租金至少 6000~7000 元。
- 甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？
- 乙：覺得這邊的設施設備很好，有文康室、麻將間、棋藝間、復健室，以前我會去文康室參加歌唱活動，但後來喉嚨不好就沒唱了，我會去復健室用腳底按摩，有特殊事情時會使用緊急鈴。
- 甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？
- 乙：我有慢性病，但沒什麼大病痛，有時感冒會去王醫師那裏，王醫師人很親切、態度很好，小病都能治。
- 甲：覺得這邊的護士怎麼樣？
- 乙：因為我沒什麼大病痛，所以護士不會特別來看我，但如果我有問題詢問護士，護士都會跟我講，也會告訴我有糖尿病的話什麼能吃什麼不能吃，覺得護士服務不錯。
- 甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？
- 乙：這邊的服務員服務很不錯，古小姐跟劉小姐比較資深我比較熟，新來的剛來沒多久我比較不認識，但如果我有問題問服務員，服務員都會幫我解答，每天早上會笑嘻嘻的跟我打招呼、幫我量體溫、體重，我自己煮食，服務員會提醒我小心用火、走路要慢一點。
- 甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？
- 乙：現在的行政人員比起我剛還的時候換掉很多人，都不認識，沒事我也不會去打擾他們，因此不太熟，我比較有印象的是有個小姐（陳玉娟）都會拿著相機幫我們拍照，不過我覺得現在這個輔導組長很好，都會笑嘻嘻的跟我打招呼，我看她每天都很開心。
- 甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？
- 乙：這邊的堂長很好、很客氣、看到我都會打招呼、會和我開玩笑、也會跟我聊天、會尊重我。
- 甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？
- 乙：我很少坐就診專車，但是知道就診專車上面有義工，志工會服務老先生上下車，很親切也很客氣。
- 甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？
- 乙：我以前會參加卡拉 OK，現在因為嗓子不好就沒去了，會參加賓果遊戲、自強活動、外面講師來講課、表演都會去，覺得參加活動可以增加樂趣，我覺得活動辦的不錯。
- 甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？
- 乙：我每個月繳 8050 元，費用很低、比外面租屋便宜很多，我很滿意。
- 甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：我覺得這裡的環境很好，家區很大、外面的柏油路修得很好，也有涼亭可以乘涼，不過因為清潔工沒有很多人，所以沒辦法完全清的很乾淨，但我覺得環境已經很好了。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：我民國 38 年就跟蔣中正來到台灣，現在已經老了，覺得有尊嚴和快樂很重要，住在這裡我很快樂也感到有尊嚴，這兩點讓我最滿意。

甲：那最不滿意的呢？

乙：目前沒有什麼最不滿意的地方。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：沒有特別想法，維持現狀就可以了，人要互相不能要求太高。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：我會介紹朋友進來住，對面的馮永桂就是我介紹來的，我剛住進來之後覺得這裡很好，馮永桂是我鄰居問我住的如何，我覺得很棒就介紹他進來了。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：我老了記不太起來，但那個 3 棟 1 樓發生的鄭軍堯事件讓我印象很深刻，鄭軍堯從明禮搬過去才 10 天就想不開，我跟他不太熟，他平時也不太跟人家打招呼，但我覺得住在這裡就很好，實在沒有必要想不開。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：沒意見。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒意見。

個案:33

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：我在 95 年 9 月 7 日進住，至今已 8 年半。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：我進住前是一個人獨居在花蓮玉里，三個小孩分別住在台中、屏東跟岡山，因為一個人獨居有安全上的顧慮，所以選擇安養中心。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：我自己決定的。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢，如何得知？是怎麼評估的？

乙：我都會閱讀榮光雙週刊、關心輔導會大小事，我是從榮家雙週刊知道楠梓自費安養中心的。

我住進楠梓自費之前看過花蓮自費跟楠梓自費，當時因為楠梓自費建物是新蓋的，且房間比較大、硬體設備也很好，房子比較新就感覺有朝氣，而花蓮自費房子太舊，覺得這裡環境很好就選擇來這裡了；進住之後我有去看過彰化自費，但彰化自費個人房只有 5 坪，這裡有 7 坪，還是覺得這裡比較好。

- 甲：有沒有朋友或家人會過來看您？
- 乙：我的三個小孩只要有空就會來看我，不一定多久來一次，來時會帶我出去吃飯，待個半天左右；我以前的同事住林口會來看我，不一定多久來一次。
- 甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？
- 乙：我覺得這裡伙食非常好，以前是 8 道菜，後來改 5 道菜，但我們繳的伙食費用不多，能吃到這樣的菜色我已經很滿足了；我以前當兵什麼都吃，所以覺得團伙口味覺得很好，滿能適應的。
- 甲：那住的部份覺得怎麼樣？
- 乙：我覺得住的部份太好了，房間有 7 坪大，空間很足夠，一個人住很舒適，且住在這裡很安全，地震颱風都不用怕。
- 甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？
- 乙：覺得這邊的設施設備很好，像播音設備非常好，有活動訊息都可以收的到，也會尊重我們要不要參加，會給我們決定的自主權。另外，這邊的設備有麻將間、棋藝間、文康室、理髮部、福利部、復健室跟診所，住在這裡就算不出門也都能活下去。
- 甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？
- 乙：我常有些小病痛去王醫師那邊看診，像酸痛、眼睛不舒服、皮膚問題等，王醫師人很客氣、很親切、醫術也很好，簡單的病症都可以醫。
- 甲：覺得這邊的護士怎麼樣？
- 乙：盧護士會常來看我，對我說生病要注意什麼，吃藥時要注意哪些，有一次我罹患疥瘡，盧護士親自幫我塗藥，對我的服務很好、很專業、很親切，而且視病如親。
- 甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？
- 乙：這邊的有兩位照服員，古小姐和蕭小姐，服務員很瞭解我的個性、對我也很親切、照顧我像家人一樣，會幫我量體溫、量體重、叮嚀我要注意什麼事情；我也看過另一位照服員劉彩蓮，看到一位老先生指甲很長，還主動幫那位老先生剪指甲，因此我覺得照服員的服務很好。
- 甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？
- 乙：秘書室部分我覺得水電很好，像王義雄就很積極，我電話不通的時後，打給水電就會來幫我處理，其他秘書室人員不熟悉就不評論了；輔導組部分，不只有堂長會服務堂上，像你謝素菱也會來看我、會關心我還會訪問我，陳玉娟辦活動的時候都會幫我照相、呂金仰會辦理新進住民的服務，你們三個都不會只做自己的工作，也會關心到我們，真的很謝謝你們；保健組部分大部分也都很好，有醫師、藥師，都會在預算有限的狀況下幫我們服務。
- 甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？
- 乙：于堂長很好，服務暨貼心又用心，吃飯時會關心我、跟我打招呼、會在乎我的需要，有事情時會排除萬難幫我處理，對我們反映的事情也都會積極

辦理。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：我會搭就診專車去醫院，覺得志工的服務很棒，尤其是楊靜真的服務的很好，會幫我跟診間護士喬號碼讓我們來得及搭就診專車回中心，會主動關心我們、上下車時也會幫忙攙扶，是很好的志工服務，志工部分我打5分。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：我會參加我想參加的活動，例如才藝競賽、高爾夫球推桿比賽、三合一敬老關懷活動等，其他像賓果、唱歌、看影片我比較少參加，我會安排自己的休閒活動，像聽趙少康的廣播就是我每天的重心，也會看看報紙，即使沒參加這麼多活動，我覺得中心也很認真在辦活動。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：我女兒在台中某私立安養中心當護士，外面的安養中心一個月收費要27000元以上，這裡一個月只要付8050元，我覺得收費真的比外面便宜很多，這是國家對我們的恩惠。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：我常在家區裡散步，每天早上都4點起床散步運動，覺得家區整體環境已經很好，但還是有一點小建議，我在涼亭乘涼時，覺得涼亭那邊好像比較沒人清潔，希望清潔工可以清掃涼亭，放在涼亭的藤椅也都是亡故的長輩遺留下來的，如果可以換新的就好了；另外覺得中央大道外圍的樹木花草好像沒有規劃的很好，如果可以將周圍的環境再加強規劃一下會更好。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：我覺得在生命的尾端有這麼多服務人員跟工作人員陪著我、照顧我，讓我住在這邊食衣住行都無慮，要什麼就有什麼，需要吃飯有團伙、要看醫生有醫生、要拿藥有藥局、要去醫院有就診專車、輔導組這邊也會成立權益保障委員會來保障我們的權益，還聘請律師做法律諮詢，這裡的服務真的讓我很滿意，讓我在生命尾端有尊嚴的活著，這是最滿意的服務。

甲：那最不滿意的呢？

乙：目前沒有什麼不滿意的。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：我覺得榮家在中央大道周圍環境可以在整體規劃一下、涼亭按時清潔，就會更好了。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：我會介紹朋友過來住，如果有朋友問，我一定大力推薦。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：沒有什麼特別印象深刻的事情。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：覺得榮家的資源很豐富，但老年榮民一直凋零，建議將來在進住條件上不

要限制榮民，可開放公教退休人員進住，但不需要開放一般民眾進住。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒意見。

個案:34

甲：請問您住高雄榮家有多久時間？

乙：我住進榮家到今年7月就滿3年了。

甲：請問您當初為什麼會選擇住到安養中心？

乙：我以前就住在中心外圍附近，從中心搬到這邊來我就一直在中心裡面當志工幫忙除草，我先生說等他過世後我就可以住進安養中心了，換中心照顧我；後來因為發生車禍導致右腳板骨折住崇安養護中心，在那邊3個人住一間，當時因為大小便需要人家幫忙，每次在處理時室友就會大喊好臭然後衝出去，住那邊很不快樂，都被欺負、每天一直哭，當時的我真的很想死。我請託里長向中心申請進住，但中心不同意，因為我不是榮民身分，後來是夫妻房的媽媽向當時的副主任說情，副主任才讓我用臨托的身分進住。

甲：請問當初會住到安養中心是誰決定的？

乙：因為我的兒女沒辦法照顧我，我自己決定住進來的。

甲：請問您為何會選擇住到這家安養中心呢，如何得知？是怎麼評估的？

乙：我之前住在中心外圍，常到中心來當志工，會幫忙整理花圃、除草等，對中心的環境非常熟悉，我先生說過等他往生之後我可以住在這裡，我對這裡環境熟悉，中心也讓我感覺很安全，中心的工作人員和住民對我也很好，因此我沒考慮過其他安養中心，我只想住這裡。

甲：有沒有朋友或家人會過來看您？

乙：我的兒女、姐姐、妹妹、弟弟都有來看過我，不一定多久來一次，兒女每週都會來看我，會帶一些水果、食物來給我，媳婦也會問我要吃什麼，一次大概都待一兩個鐘頭不等。

甲：那覺得這邊吃得怎麼樣？

乙：我在這裡是搭團伙，不過我吃的慢，也喜歡食物放涼一些再吃，所以都自己包回房間吃；覺得這裡伙食很不錯，我吃的很滿意，主菜有2道、副菜有3道，還有湯和麵和水果甜點，覺得再外面80元都不一定能吃到這些菜色；另外我自己擔任伙食委員，在伙食會議上我不會講什麼話，但菜如果太油、太鹹，我會私下跟經理說，或者有什麼食材或調味料有食安問題，我私下跟經理說，經理都會處理。

甲：那住的部份覺得怎麼樣？

乙：住的部份我很滿意，因為這裡是一人一房，房間好、有隱私，不會被干擾，比起之前住養護中心的時候好太多了，在住的部份我非常滿意，給5分。不過我現在住在8棟1樓，覺得沒有8棟3樓好，因為住在8懂3樓時大

家都像一家人一樣，8棟1樓這邊有住民會在背後說我壞話，說我做除草、掃地工作是做給堂長看的，但是我是個勤快的人，我做事只求自己心安，因此我不在乎別人怎麼說，我自己覺得問心無愧就好。

甲：那這邊的設備覺得怎麼樣？

乙：這邊的設備很好，有飲水機、有救護車、有復健室、文康室、消合社、牌藝間、理髮部、小吃部等等，不用走出大門就可以生活。

甲：您覺得這邊的醫師怎麼樣？

乙：我有高血壓，會在王醫師這邊拿高血壓的慢性處方箋，會拿促進血液循環的藥跟酸痛貼布，我覺得王醫師待人很親切、不會對我們態度不好，開的藥也都很有效，有些小病痛找他沒問題。

甲：覺得這邊的護士怎麼樣？

乙：這邊的護士人都不錯，見面都會打招呼，我沒什麼特別的病痛，所以比較不會跟護士們互動，但是我剛進來受傷那段期間，李怡君護理師把我的腳傷照顧的很好，去海總回診時海總的醫師也都稱讚腳傷護理的很好，因此我最滿意李怡君護理師；其他護士也都很好，需要看診會幫我掛號。

甲：覺得這邊的照服員怎麼樣？

乙：我剛來的時候感覺服務員在排斥我，因為我會提醒服務員一些事情，幫忙關燈，或幫忙做一些事，可能我太雞婆了，所以感覺當時的服務員有點排斥我，但現在服務員都不錯，對我也很好，我自己身體不錯沒什麼需要服務員服務的，也不會特別麻煩他們。

甲：那對這邊的行政人員覺得怎麼樣？

乙：我對這邊的行政人員印象不深，但覺得大家都有在認真作事。

甲：那對這邊的堂長覺得怎麼樣？

乙：于堂長很好，辦事很認真，我剛來時因為太雞婆有些人會投訴我，堂長就會修理我，有時不問青紅皂白的被修理我也會很不開心，有段時間我真得覺得很不舒服，後來于堂長有跟我道歉，我自己也覺得做事問心無愧就好了，別人要怎麼說我也管不著。

甲：對這邊的志工覺得怎麼樣？

乙：我沒在搭就診專車，對這邊的志工服務沒什麼印象，但我想應該服務的不錯。

甲：那請問您覺得這邊的一些活動怎麼樣？

乙：我會參加一日遊活動，其他活動我就很少參加，因為有個住民一直跟我做朋友，我雖然婉拒了，但那位住民會透過各種方式找我麻煩，我為了和那位住民保持距離，就很少參加家區的活動。

甲：那您覺得這邊的收費怎麼樣？

乙：我剛進住時每個月交 8050 元，後來每個月要交 10050 元，多了 2000 元不是很滿意，但為了繼續住在這裡，就只能自己節儉一些了；而這邊的收費跟外面的單位比起來其實便宜很多了。

甲：那您覺得這邊的環境怎麼樣？

乙：我覺得這裡的環境很好，格局很好、空間又大，比外面的單位好太多了，我受傷期間住在外面的護理之家，三個人一間房間，我都會被欺負，當時有室友怕冷都把冷氣關掉，我都熱得要死，當時每天哭、想不開，住到這裡之後，因為環境好且熟悉、單人房、住民和工作人員都對我很好，所以我很喜歡這裡。

甲：那您覺得這裡所提供的讓您最滿意的服務是什麼？

乙：覺得在這裡有被照顧到，讓我很有安全感，外面的詐騙集團也近不來，這裡生活很舒適、格局空間服務都很好，在這裡認識的朋友也能相互支持，這是讓我最滿意的地方。

甲：那最不滿意的呢？

乙：目前沒有什麼最不滿意的地方，我如果有不高興的事情，睡一覺起來就好了，我盡量不讓自己感覺不愉快。

甲：有沒有希望榮家多做些什麼？

乙：這裡有的住民有些病痛，會希望長官們來慰問，如果長官可以常來慰問有病痛的住民，他們會很高興。像我剛搬下來時，輔導組長會一個一個來訪問我們，真的讓我覺得很感動。

甲：會介紹朋友過來住嗎？

乙：我去開同學會時，同學都說我很有氣質，我都會說因為中心把我照顧得很好，如果有朋友符合資格想來住，我也會介紹他們來。

甲：有沒有什麼其他印象比較深刻的事呢？

乙：沒有什麼特別印象深刻的事情。

甲：您覺得榮家未來可以如何發展呢？

乙：這些榮民3-5年就會慢慢凋零了，以後會不會收一些社會局介紹來的一般民眾？如果有開放一般民眾可以進來，我有很多朋友可以介紹進來了。

甲：您覺得榮家未來可以有什麼轉型的服務型態呢？

乙：沒意見，在這裡住一天算一天。